



MEMORIAL DESCRITIVO

SISTEMA DE GESTÃO EM SAÚDE PÚBLICA

- 1.1.1. Deve funcionar integralmente em ambiente web, acessível por navegadores comuns do mercado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge), sem necessidade de instalação de software, plugins ou extensões nos dispositivos dos usuários. Não é permitida a emulação de terminal.
- 1.1.2. Deve permitir navegação integrada entre todos os módulos disponíveis ao usuário, permitindo troca de contexto sem necessidade de realizar novo login. Os módulos devem compartilhar sessão única de autenticação, garantindo fluidez operacional.
- 1.1.3. Deve utilizar tabelas oficiais padronizadas pelo Ministério da Saúde (SIGTAP, CID-10, CIAP2, OBM, CBO) com mecanismo de atualização automática conforme publicações oficiais, garantindo conformidade com as normas vigentes e interoperabilidade com sistemas nacionais.
- 1.1.4. Deve operar com estrutura hierárquica que permita cadastro de múltiplos estabelecimentos de saúde, cada qual com seus próprios departamentos, equipes de Saúde da Família e microáreas vinculadas, refletindo a organização territorial do município.
- 1.1.5. Deve permitir configuração individualizada de serviços e regras de cadastro de pacientes por estabelecimento, incluindo obrigatoriedade de campos específicos, serviços habilitados e parâmetros operacionais diferenciados.
- 1.1.6. Deve permitir importação de arquivo XML do CNES para cadastro e atualização automática de estabelecimentos e profissionais, incluindo vinculação de profissionais por estabelecimento, ativação e inativação automática conforme dados oficiais.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.7. Deve permitir inclusão de logomarcas e brasões do município por estabelecimento, garantindo que documentos impressos em determinada unidade apresentem a identidade visual institucional correspondente.
- 1.1.8. Deve permitir cadastro de bairros e logradouros do município, com funcionalidade de vinculação de endereços a equipes de Saúde da Família e microáreas específicas, permitindo organização territorial automatizada.
- 1.1.9. Deve disponibilizar todas as fichas oficiais padronizadas pelo Ministério da Saúde para registro de produção e-SUS AB, incluindo Ficha de Cadastro Individual, Ficha de Cadastro Domiciliar, Ficha de Atendimento Individual, entre outras.
- 1.1.10. Deve possuir perfis de acesso pré-cadastrados com permissões específicas por categoria profissional (ACS, Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Médico, Farmacêutico, Dentista, Nutricionista, Médico Plantonista, Médico Especialista, Fisioterapeuta, Terapeuta), cada qual com configurações adequadas ao seu escopo de atuação.
 - 1.1.10.1. Deve permitir customização dos perfis pré-cadastrados e criação de novos perfis conforme necessidade do município, com granularidade de permissões por funcionalidade, ação (visualizar, incluir, editar, excluir) e contexto operacional.
- 1.1.11. Deve operar com cadastro único de usuário identificado por CPF, permitindo que o mesmo profissional possua múltiplas lotações (perfis por estabelecimento) sem duplicidade de cadastro, garantindo rastreabilidade unificada de ações.
 - 1.1.11.1. Deve permitir cadastro de múltiplos conselhos profissionais por usuário, com controle de data de validade, bloqueio automático de atendimentos com conselho vencido, e vinculação de especialidade por lotação (ex: clínico geral na UBS, pediatra na policlínica).
 - 1.1.11.2. Deve possuir mecanismo de validação de telefone e e-mail do usuário através de código de confirmação,



garantindo autenticidade dos contatos para recuperação de senha e recebimento de comunicações oficiais.

- 1.1.11.3. Deve permitir o auto cadastro de usuários para facilitar contratação de novos funcionários ou profissionais plantonistas, com liberação assistida pelo administrador após validação dos dados informados.
- 1.1.11.4. Deve suportar autenticação federada através do Gov.br, permitindo que usuários acessem a plataforma utilizando suas credenciais do governo federal, em conformidade com as diretrizes de identidade digital do governo.
- 1.1.11.5. Deve disponibilizar método alternativo de autenticação (quando Gov.br indisponível) com dupla verificação: senha do usuário combinada com token enviado por e-mail ou WhatsApp para os contatos previamente validados.
- 1.1.11.6. Deve implementar política de expiração de senha configurável (padrão de 6 meses), obrigando renovação periódica das credenciais de acesso e garantindo segurança contínua das contas de usuário.
- 1.1.11.7. Deve exigir utilização de senhas seguras conforme critérios de complexidade estabelecidos (combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais), prevenindo uso de senhas fracas ou facilmente descobríveis.
- 1.1.11.8. Deve bloquear automaticamente o acesso do usuário após 5 tentativas frustradas de login, enviando notificação automática via e-mail ou WhatsApp com informação do bloqueio e link para solicitação de desbloqueio ao administrador.
- 1.1.11.9. Deve permitir recuperação de senha após 3 tentativas frustradas através do envio de link seguro para o e-mail ou WhatsApp do usuário previamente validado, permitindo redefinição autônoma das credenciais.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.12. Deve permitir configuração de restrição de acesso por endereço IP, podendo ser aplicada globalmente, por grupo de usuários ou individualmente, permitindo limitar acessos apenas a redes autorizadas.
- 1.1.13. Deve implementar controle de sessão com timeout configurável, encerrando automaticamente sessões inativas. A configuração pode ser definida por perfil, grupo de usuários ou individualmente.
- 1.1.14. Deve manter registro completo de eventos de segurança incluindo tentativas de acesso, trocas de senha, recuperações de senha, bloqueios e liberações, com identificação de IP e geolocalização para auditoria e investigação de incidentes.
- 1.1.15. Deve suportar autenticação através de certificados digitais ICP-Brasil (A1 ou A3), permitindo login com maior nível de segurança e identificação inequívoca do profissional para operações que exigem validação jurídica.
- 1.1.16. Deve permitir a configuração de períodos de bloqueio programado para usuários (férias, afastamentos, licenças), impedindo automaticamente o acesso durante o período definido e liberando ao término.
- 1.1.17. Deve permitir configuração de janelas de horário para acesso por usuário, restringindo conexões apenas aos períodos autorizados (ex: 07h às 19h), adicionando camada extra de segurança contra acessos indevidos.
- 1.1.18. Deve operar em ambiente de computação em nuvem (cloud computing), eliminando necessidade de infraestrutura local pelo município e garantindo disponibilidade, escalabilidade e redundância gerenciadas pelo fornecedor.
- 1.1.19. Os servidores que hospedam o sistema devem estar localizados exclusivamente em datacenters em território brasileiro, atendendo às exigências da LGPD quanto à localização de dados pessoais e sensíveis de cidadãos brasileiros.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.19.1. Os datacenters utilizados devem possuir certificação Tier III ou superior, garantindo disponibilidade mínima de 99,982%, redundância de componentes críticos e múltiplos caminhos de distribuição independentes.
- 1.1.19.2. A infraestrutura deve ser dimensionada para garantir SLA (Service Level Agreement) de 99% de disponibilidade, equivalente a no máximo 15 horas de indisponibilidade por ano, com monitoramento contínuo.
- 1.1.19.3. Deve realizar replicação de dados em dois locais geograficamente distintos dentro do território brasileiro, garantindo redundância e continuidade do serviço em casos de desastres ou incidentes regionais.
- 1.1.19.4. A infraestrutura deve permitir escalabilidade vertical e horizontal sob demanda, sem necessidade de migração ou interrupção dos serviços, atendendo picos de demanda sem degradação de performance.
- 1.1.20. Todas as comunicações entre usuários e sistema devem ser criptografadas utilizando protocolo HTTPS com certificado SSL/TLS de validação estendida, garantindo que dados em trânsito não possam ser interceptados ou adulterados.
- 1.1.21. A plataforma deve ser desenvolvida e hospedada utilizando tecnologias de código aberto e softwares livres de licenciamento, proporcionando independência tecnológica e eliminando custos com licenças proprietárias em caso de transição.
- 1.1.22. A infraestrutura deve contar com sistema de monitoramento contínuo 24x7, com métricas em tempo real, alertas proativos e ação preventiva quando recursos se aproximam de limites críticos.
- 1.1.23. Os dados armazenados no banco de dados devem ser criptografados utilizando algoritmos de padrão AES-256, garantindo proteção mesmo em caso de acesso físico não autorizado ao storage.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.24. Os servidores devem passar por processo de endurecimento (hardening) incluindo desativação de serviços não utilizados, aplicação regular de patches de segurança e segregação de ambientes com privilégios mínimos.
- 1.1.25. Deve operar com servidores em configuração de cluster, banco de dados com failover automático e balanceamento de carga, garantindo alta disponibilidade e continuidade do serviço.
- 1.1.26. Os backups da aplicação e banco de dados devem ser realizados automaticamente, no mínimo duas vezes ao dia, em horários distintos, garantindo perda máxima de dados de poucas horas em caso de incidente.
 - 1.1.26.1. Cada backup deve ser automaticamente replicado para servidores geograficamente distintos, garantindo que dados permaneçam seguros e recuperáveis mesmo em caso de desastre regional.
 - 1.1.26.2. O sistema deve manter os últimos 30 backups diários e um backup mensal desde o início do contrato, permitindo recuperação pontual e atendendo exigências de guarda documental.
 - 1.1.26.3. O município deve receber link seguro para download dos backups atualizados, podendo manter cópia local de segurança conforme sua política interna de TI, garantindo autonomia sobre os dados.
- 1.1.27. Deve disponibilizar API REST documentada com retorno em formato JSON, permitindo integração com sistemas externos através de protocolo padronizado e amplamente suportado no mercado.
 - 1.1.27.1. O acesso às APIs deve ser controlado por mecanismo de autenticação baseado em tokens, garantindo segurança nas integrações e rastreabilidade das operações realizadas por sistemas externos.
 - 1.1.27.2. As APIs devem disponibilizar recursos de filtros avançados e paginação de resultados, permitindo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



consultas eficientes e otimizando o tráfego de dados nas integrações.

- 1.1.28. Deve estar integrado ao serviço CADSUS da RNDS para consulta e validação de dados cadastrais de cidadãos na base nacional do Cartão Nacional de Saúde.
- 1.1.29. Deve estar integrado ao serviço SOA-CNES da RNDS para consulta e sincronização de dados de estabelecimentos de saúde e profissionais vinculados.
- 1.1.30. Deve estar integrado ao serviço SOA-SIGTAP da RNDS para consulta e atualização automática da tabela de procedimentos, medicamentos e OPM do SUS.
- 1.1.31. Deve estar integrado ao serviço RIA (Registro de Imunobiológico Administrado) da RNDS para envio de dados de vacinação à base nacional.
- 1.1.32. Deve estar preparado para integração com o serviço SI-BNAFAR da RNDS, permitindo compartilhamento de dados de dispensação farmacêutica na base nacional.
- 1.1.33. Deve estar integrado ao serviço REL da RNDS para compartilhamento e consulta de resultados de exames laboratoriais dos cidadãos na base nacional.
- 1.1.34. Deve suportar assinatura digital de documentos utilizando certificados ICP-Brasil, conferindo validade jurídica aos documentos eletrônicos gerados (receituários, laudos, atestados, encaminhamentos).
- 1.1.35. Deve disponibilizar funcionalidade de validação de autenticidade de documentos assinados digitalmente através de QR Code ou URL no portal público, permitindo verificação por qualquer interessado.
- 1.1.36. Deve manter cópia digital de todos os documentos gerados e impressos, vinculados ao prontuário do paciente, garantindo rastreabilidade e disponibilidade para consulta posterior.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.37. Deve manter registros detalhados de todas as operações realizadas pelos usuários (trilha de auditoria), identificando usuário, data, hora, IP e ação executada, atendendo requisitos de compliance e LGPD.
- 1.1.38. Deve implementar controles técnicos e organizacionais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo criptografia, controle de acesso, anonimização, direitos do titular e registro de consentimentos.
- 1.1.39. Deve implementar cadastro único do cidadão utilizando CPF como identificador principal, com validação automática que impede duplicidades. O cadastro deve integrar a Ficha de Cadastro Individual (FCI) do e-SUS AB no mesmo registro, evitando divergências entre dados administrativos e territoriais.
- 1.1.40. Deve permitir cadastro de domicílios no padrão da Ficha de Cadastro Domiciliar (FCD) do e-SUS AB, com suporte a múltiplos núcleos familiares por domicílio, identificação do chefe de família e histórico de composição familiar.
- 1.1.41. Deve possuir mecanismo de validação que identifica e alerta sobre cadastros de domicílios duplicados, evitando fragmentação das informações territoriais e garantindo unicidade dos registros.
- 1.1.42. Deve possuir funcionalidade de verificação cadastral ativa que, conforme período configurável, solicita confirmação de dados do paciente (telefone, endereço) quando este é identificado em qualquer ponto de atendimento da rede.
- 1.1.43. Deve implementar configurações granulares de sigilo de informações de atendimento, permitindo restrição de acesso por estabelecimento, setor, CBO, profissional específico ou atendimento individual, para serviços sensíveis.
- 1.1.44. Deve permitir captura e armazenamento de fotografia do cidadão e do domicílio diretamente pelo dispositivo móvel (tablet/smartphone), vinculando essa informação ao cadastro para identificação visual.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.45. Deve disponibilizar portal público responsivo para divulgação de informações legais, campanhas de saúde, dados de prestação de contas e validação de autenticidade de documentos emitidos.
- 1.1.46. Deve disponibilizar dashboard de visualização do status do território com acesso diferenciado por vínculo: profissionais devem visualizar sua área de responsabilidade (equipe/microárea) e gestores devem possuir visão global consolidada.
 - 1.1.46.1. O dashboard deve apresentar indicadores consolidados: número de famílias e indivíduos total, vinculados a equipes, com cadastro atualizado, com comorbidades, famílias com necessidade de acompanhamento, distribuição por faixa etária.
 - 1.1.46.2. O dashboard deve exibir histórico consolidado de visitas realizadas pelos ACS com categorização por tipo (cadastro, atualização, visita de acompanhamento, ausente), permitindo monitoramento da cobertura territorial.
 - 1.1.46.3. O dashboard deve exibir informações de sincronização do aplicativo móvel por dia e total de fichas transmitidas, permitindo acompanhamento da produtividade e identificação de problemas de conectividade.
- 1.1.47. Deve apresentar informações de movimentação de pacientes no território: pacientes novos, mudanças de endereço (mudouse) e inativações por óbito, permitindo acompanhamento demográfico.
- 1.1.48. Deve apresentar distribuição de indivíduos por condição de acompanhamento e grupos de risco, facilitando planejamento de ações programáticas e busca ativa de públicos prioritários.
- 1.1.49. Deve possuir funcionalidade de avisos cadastrados pelo ACS para a unidade de saúde, com controle de status (pendentes, em andamento, resolvidos) e rastreabilidade das ações tomadas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.50. Deve calcular e exibir indicador de completude dos cadastros com base nos critérios do Previne Brasil (Portaria 3.493/2024), identificando registros incompletos que impactam o financiamento.
- 1.1.51. Deve permitir configuração e acompanhamento de metas de visitas domiciliares por ACS, exibindo percentual de atingimento e identificando áreas com cobertura insuficiente.
- 1.1.52. Deve diferenciar condições de saúde identificadas clinicamente nos atendimentos daquelas referidas durante o cadastro/visita, permitindo análise de subnotificação e direcionamento de busca ativa.
- 1.1.53. Deve disponibilizar mapa espacial interativo com visualização georreferenciada do território, permitindo aplicação de filtros por período, comorbidades, condições de saúde, cadastros desatualizados e grupos prioritários.
- 1.1.54. O cadastro de domicílio deve disponibilizar acesso ao histórico completo de cadastros, atualizações e visitas realizadas, com indicação de georreferenciamento e registro fotográfico quando disponível.
- 1.1.55. O cadastro de cidadão deve disponibilizar acesso ao histórico completo, vinculação com FCI, identificação do chefe de família e propagação automática de endereço para todos os membros do núcleo familiar.
- 1.1.56. Deve possuir funcionalidade de transferência de cidadão chefe de família com acompanhamento automático dos integrantes e identificação assistida de novo responsável pelo núcleo familiar.
- 1.1.57. Deve permitir a configuração de campos complementares no cadastro de cidadão além dos campos padrão e-SUS, atendendo às necessidades específicas do município sem comprometer a conformidade nacional.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.58. Deve disponibilizar funcionalidade de transferência assistida de famílias entre equipes/microáreas, com controle de fluxo e rastreabilidade das movimentações territoriais.
- 1.1.59. Deve permitir comunicação entre ACS sobre movimentações de famílias no território, notificando automaticamente quando um cidadão é transferido para área de responsabilidade de outro agente.
- 1.1.60. Deve permitir registro de Ficha de Visita Domiciliar e Territorial no padrão e-SUS AB, com todos os campos obrigatórios para envio de produção ao SISAB.
- 1.1.61. Deve permitir o registro da Ficha de Marcadores de Consumo Alimentar no padrão e-SUS AB para avaliação nutricional e acompanhamento de hábitos alimentares.
- 1.1.62. Deve disponibilizar aplicativo móvel para dispositivos Android destinado ao uso pelos Agentes Comunitários de Saúde em campo, com interface otimizada para trabalho em território.
 - 1.1.62.1. O aplicativo móvel para ACS deve operar em modo offline, permitindo cadastros e visitas mesmo sem conexão à internet, com sincronização posterior dos dados quando houver conectividade disponível.
 - 1.1.62.2. A sincronização deve ser iniciada manualmente pelo usuário quando conveniente, com importação automática de atualizações do sistema central e envio das fichas produzidas em campo.
 - 1.1.62.3. O aplicativo deve permitir cadastramento completo de cidadãos no padrão da Ficha de Cadastro Individual (FCI) do e-SUS AB, com vinculação automática quando o cidadão já estiver na base central.
 - 1.1.62.4. O aplicativo deve permitir cadastramento de domicílios no padrão da Ficha de Cadastro Domiciliar (FCD) do e-SUS AB, com todos os campos obrigatórios para envio ao SISAB.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.62.5. O aplicativo deve permitir formação de núcleos familiares vinculando cidadãos cadastrados, identificando chefe de família e agregados conforme estrutura exigida pelo e-SUS AB.
- 1.1.62.6. O aplicativo deve permitir atualização de dados cadastrais durante a visita domiciliar, mantendo histórico das alterações e sincronizando com a base central.
- 1.1.62.7. O aplicativo deve manter e exibir histórico de todas as atualizações realizadas nos cadastros, permitindo rastreabilidade das informações coletadas em campo.
- 1.1.62.8. O aplicativo deve capturar automaticamente as coordenadas GPS no momento do cadastro ou visita, permitindo georreferenciamento preciso de domicílios e validação de presença em campo.
- 1.1.62.9. O aplicativo deve permitir captura de fotografias do cidadão e do domicílio diretamente pela câmera do dispositivo, vinculando ao cadastro para identificação visual.
- 1.1.62.10. O aplicativo deve disponibilizar campo para descrição textual livre da visita, permitindo registro de observações e informações relevantes não contempladas nos campos estruturados.
- 1.1.62.11. O aplicativo deve suportar formulários adicionais configuráveis pelo município, permitindo coleta de informações específicas além do padrão e-SUS AB.
- 1.1.62.12. O aplicativo deve permitir preenchimento da Ficha de Marcadores de Consumo Alimentar em campo, com interface otimizada para coleta durante a visita domiciliar.
- 1.1.62.13. O aplicativo deve exibir alertas de vacinas em atraso para os cidadãos visitados, permitindo orientação imediata e encaminhamento para sala de vacinas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.62.14. O aplicativo deve exibir alertas de consultas e exames agendados para os cidadãos visitados, permitindo confirmação de comparecimento e reforço de orientações.
- 1.1.62.15. O aplicativo deve exibir alertas de medicamentos de uso contínuo próximos do término, permitindo orientação sobre necessidade de nova consulta ou retirada na farmácia.
- 1.1.62.16. O aplicativo deve exibir alertas de documentos pendentes de retirada na unidade de saúde (exames, laudos, receitas), facilitando a comunicação com o cidadão durante a visita.
- 1.1.62.17. O aplicativo deve sinalizar cidadãos com cadastro desatualizado conforme regra configurável, direcionando a atualização durante a visita domiciliar.
- 1.1.62.18. O aplicativo deve sinalizar cadastros incompletos conforme critérios da Portaria 3.493/2024, indicando campos faltantes que impactam os indicadores do Previne Brasil.
- 1.1.62.19. O aplicativo deve permitir que o ACS confirme recebimento e resolução de avisos gerados pela unidade de saúde, mantendo controle do fluxo de comunicação.
- 1.1.62.20. O aplicativo deve exibir informações de medicamentos de uso contínuo do cidadão, incluindo previsão de término e histórico de dispensações para monitoramento de adesão.
- 1.1.62.21. O aplicativo deve exibir alertas consolidados de outros módulos do sistema (farmácia, laboratório, regulação), permitindo abordagem integral durante a visita.
- 1.1.62.22. O aplicativo deve permitir consulta de agendamentos futuros do cidadão em toda a rede municipal, facilitando orientação sobre compromissos de saúde.



- 1.1.62.23. O aplicativo deve disponibilizar painel específico para coordenadores de equipe com visão consolidada da produção, pendências e indicadores dos ACS sob sua supervisão.
- 1.1.63. Deve enviar notificação ao cidadão quando visita programada não foi realizada (ausente), orientando sobre reagendamento ou comparecimento à unidade.
- 1.1.64. Deve possuir o Calendário Nacional de Vacinação pré-configurado conforme normas do PNI, com identificação automática de doses pendentes por faixa etária e situação vacinal.
 - 1.1.64.1. Deve identificar automaticamente vacinas pendentes com distinção visual por cores (em dia, próxima, atrasada, não aplicável), facilitando a visualização rápida da situação vacinal.
 - 1.1.64.2. Deve disponibilizar painel de acompanhamento de pessoas não vacinadas com filtros por vacina, faixa etária, equipe e período, facilitando o planejamento de busca ativa.
 - 1.1.64.3. Deve permitir cadastro e controle de estoque de imunobiológicos por lote, laboratório fabricante e data de validade, com rastreabilidade completa de cada dose aplicada.
 - 1.1.64.4. Deve implementar controle de frascos multidoses com vinculação de cada dose aplicada ao frasco de origem, controle de abertura, validade pós-abertura e aproveitamento.
 - 1.1.64.5. Deve realizar baixa automática do estoque no momento do registro da aplicação, garantindo acurácia entre doses aplicadas e saldo de imunobiológicos.
 - 1.1.64.6. Deve emitir alertas automáticos de imunobiológicos próximos do vencimento, permitindo ações de



remanejamento ou intensificação de campanhas para evitar perdas.

- 1.1.64.7. Deve permitir registro completo da aplicação incluindo identificação do local anatômico, estratégia de aplicação (rotina, campanha, bloqueio), via de administração e observações.
- 1.1.64.8. Deve permitir registro de aplicações em viajantes com documentação específica, aprazamento automático de doses futuras conforme intervalos do calendário e agendamento de retorno.
- 1.1.64.9. Deve permitir transcrição de doses aplicadas fora da unidade com registro diferenciado, possibilidade de anexo de foto da caderneta física e validação pelo responsável técnico.
- 1.1.64.10. Deve emitir carteira de vacinação digital com assinatura eletrônica ICP-Brasil, conferindo validade jurídica ao documento e eliminando a dependência de comprovantes físicos.
- 1.1.64.11. Deve permitir envio automático da carteira de vacinação digital por WhatsApp e/ou e-mail para o cidadão após cada aplicação ou sob demanda.
- 1.1.64.12. A carteira de vacinação digital deve ficar disponível para acesso pelo cidadão através do Portal de Transparência, com QR Code para verificação de autenticidade por terceiros.
- 1.1.64.13. Deve exibir alertas de vacinação em atraso em todos os pontos de contato com o cidadão: triagem, recepção, farmácia, laboratório, APP do ACS e módulo de regulação, transformando cada atendimento em oportunidade de imunização.
- 1.1.64.14. Deve permitir a criação de campanhas específicas com identificação de público elegível, envio de notificações por grupo e monitoramento de faltosos para busca ativa.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.64.15. Deve disponibilizar dashboard de visualização de cobertura vacinal por imunobiológico, atingimento de meta por campanha, grupos de risco e distribuição territorial.
- 1.1.64.16. Deve permitir agendamento de aplicação de vacinas com controle de disponibilidade da sala de vacinas, gestão de fila e confirmação de comparecimento.
- 1.1.64.17. Deve exibir alerta quando outros membros do núcleo familiar possuem doses em atraso no momento do atendimento de qualquer integrante, facilitando a abordagem familiar.
- 1.1.65. Deve operar com prontuário eletrônico único do paciente, acessível por toda a rede municipal de saúde, onde todos os registros clínicos ficam centralizados independentemente do estabelecimento de origem.
 - 1.1.65.1. O prontuário deve apresentar histórico clínico unificado em ordem cronológica, com identificação clara do estabelecimento, profissional, CBO e setor de cada registro, permitindo visão longitudinal do cuidado.
- 1.1.66. Deve possuir agenda para marcação de atendimentos futuros com indicação de serviço, profissional e horário, com validação de choques de agenda do paciente e exibição de histórico de agendamentos.
 - 1.1.66.1. Deve permitir configuração de múltiplas agendas por profissional e estabelecimento, com intervalos de horários diferenciados para cada agenda e validação automática de conflitos.
 - 1.1.66.2. Deve permitir reservar horários de agenda para finalidades específicas (atendimentos externos, reuniões, atividades administrativas), bloqueando a marcação de pacientes.
 - 1.1.66.3. Deve manter histórico de todas as alterações realizadas em cada horário de agenda, permitindo rastreabilidade



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



de remarcações, cancelamentos e substituições de pacientes.

- 1.1.66.4. Deve permitir registro de confirmação do agendamento (telefone, WhatsApp) e indicação de falta, com marcação automática de não comparecimento na virada do dia quando não confirmado.
- 1.1.67. Deve disponibilizar painel de lista de atendimento com identificação do paciente, idade, serviço, característica, horário de chegada, tempo de espera, origem (demanda espontânea/agendada), profissional, status e classificação de risco.
 - 1.1.67.1. Deve executar validação dos dados do paciente no momento da inclusão na lista de atendimento, verificando atualização cadastral conforme regra configurada e solicitando confirmação quando necessário.
 - 1.1.67.2. Deve exibir alertas integrados de todos os módulos quando o paciente é chamado: agendamentos futuros, documentos a retirar, vacinação em atraso, exames prontos, alertas personalizados, viagens, medicamentos próximos do fim.
 - 1.1.67.3. Deve controlar o tempo de classificação e indicar automaticamente ao profissional quando é necessário realizar nova triagem conforme protocolo de reclassificação configurado, alertando sobre espera prolongada.
 - 1.1.67.4. Deve permitir que o profissional indique em qual sala está lotado, informando automaticamente ao painel de chamadas para orientação do paciente.
 - 1.1.67.5. Deve permitir configuração de ordenação inteligente da lista combinando classificação de risco, prioridade legal (idoso, criança, gestante) e tempo de espera, conforme regras definidas por setor.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.67.6. Deve permitir impressão de pulseira de identificação do paciente e etiqueta de identificação para paciente e acompanhante, garantindo identificação segura durante o atendimento.

- 1.1.68. Deve permitir pesquisa de cidadão por número de CPF, data de nascimento, nome ou sinônimo do nome, com recursos de busca fonética para localização mesmo com grafias alternativas.
 - 1.1.68.1. A recepção deve exibir automaticamente todos os alertas cross-module ao identificar o paciente: vacinas em atraso, documentos pendentes, exames prontos, agendamentos futuros, cadastro desatualizado.
 - 1.1.68.2. Deve permitir cadastro de novos indivíduos com importação automática de dados do CADWEB (base nacional), preenchendo campos disponíveis e sinalizando divergências.
 - 1.1.68.3. Deve alertar quando o paciente possui cadastro em outro município na base do CADWEB, ou quando existem campos obrigatórios faltantes conforme a configuração atual do estabelecimento.
 - 1.1.68.4. Deve permitir a visualização dos dados cadastrais do cidadão e seu vínculo familiar (composição do núcleo, chefe de família, agregados) diretamente no contexto do atendimento.
 - 1.1.68.5. Deve exibir a caderneta de vacinação completa do cidadão com situação atualizada de cada imunobiológico, doses aplicadas e pendentes.
 - 1.1.68.6. Deve controlar a visualização do histórico de atendimentos conforme nível de acesso do profissional, restringindo informações sensíveis a categorias profissionais autorizadas.
 - 1.1.68.7. Deve exibir histórico de alergias registradas com destaque visual, alertando o profissional sobre reações



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



adversas conhecidas antes de prescrições e procedimentos.

- 1.1.68.8. Deve exibir histórico de medicações em uso (tratamento ou uso contínuo) e dispensações realizadas na farmácia, conforme permissão de acesso do usuário.
- 1.1.68.9. Deve exibir histórico de sinais vitais em campo específico com visualização temporal, permitindo acompanhamento de tendências e detecção de alterações.
- 1.1.68.10. Deve exibir histórico de visitas domiciliares realizadas pelos ACS, com data, tipo de visita e observações registradas em campo.
- 1.1.68.11. Deve exigir que o profissional indique se o paciente possui alergias, não possui, ou desconhece, não permitindo prosseguir sem essa informação crítica de segurança.
- 1.1.68.12. Deve permitir a indicação da queixa do paciente em campo texto livre com atribuição de múltiplos códigos CIAP2 para classificação padronizada do motivo de consulta.
- 1.1.68.13. Deve permitir a indicação da classificação de risco do paciente conforme protocolo configurado (Manchester, STM, ou protocolo local), com cores e prioridades correspondentes.
- 1.1.68.14. Deve permitir o registro de sinais vitais em campos específicos estruturados (PA, FC, FR, Temperatura, SpO2, Glicemia, etc.) com validação de valores plausíveis e alerta de valores críticos.
- 1.1.68.15. Deve permitir o registro de sinais visuais do paciente em campos específicos (estado geral, nível de consciência, coloração, etc.) para complementação da avaliação inicial.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.16. Deve permitir realizar múltiplas classificações do mesmo paciente durante o atendimento, preservando horários de entrada e classificações anteriores para análise de evolução.
- 1.1.68.17. Deve registrar automaticamente os procedimentos SIGTAP correspondentes durante o preenchimento dos sinais vitais, otimizando a produção e faturamento.
- 1.1.68.18. Deve permitir o registro manual de procedimentos adicionais realizados durante a triagem, respeitando as permissões de CBO do usuário para cada procedimento.
- 1.1.68.19. Deve permitir a emissão de declaração de comparecimento do paciente com indicação de horário de chegada e saída, e opção de incluir acompanhante quando aplicável.
- 1.1.68.20. Deve permitir o registro da evolução clínica nos formatos SOAP (Subjetivo, Objetivo, Avaliação, Plano) ou texto corrido, conforme preferência do profissional e configuração do serviço.
- 1.1.68.21. Deve permitir a utilização de modelos de evolução pré-cadastrados para agilizar o registro de atendimentos padronizados, com possibilidade de edição pelo profissional.
- 1.1.68.22. Deve permitir a indicação de múltiplos códigos CID-10 e CIAP2 para registro de diagnósticos principal e secundários, com busca por código ou descrição.
- 1.1.68.23. Deve permitir o cadastro, acompanhamento e resolução de condições de saúde e comorbidades do paciente, mantendo histórico longitudinal para gestão de doenças crônicas.
- 1.1.68.24. Deve disponibilizar campos específicos estruturados para registro de informações de pré-natal (IG, DUM, DPP, altura uterina, BCF, etc.) em atendimentos obstétricos.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.25. Deve disponibilizar campos específicos estruturados para registro de informações de puericultura (peso, altura, perímetro cefálico, marcos do desenvolvimento, etc.) em atendimentos pediátricos.
- 1.1.68.26. Deve permitir o preenchimento de formulários personalizados configurados pelo município para coleta de informações específicas de programas ou serviços especializados.
- 1.1.68.27. Deve permitir emissão de receituários, solicitações de exames, encaminhamentos, atestados e orientações com assinatura digital ICP-Brasil e funcionalidade de verificação de autenticidade.
- 1.1.68.28. Deve permitir emissão de laudos de testes rápidos e formulários personalizados com assinatura eletrônica, conferindo validade jurídica aos documentos emitidos.
- 1.1.68.29. Deve possuir funcionalidade de prescrição interna para administração na própria unidade, incluindo medicamentos, procedimentos, exames, soluções e hemocomponentes.
- 1.1.68.30. Deve exibir, no momento da prescrição interna, exclusivamente os itens disponíveis no estoque da farmácia do estabelecimento, com indicação visual da quantidade disponível.
- 1.1.68.31. Deve possuir campos pré-cadastrados para via de administração, frequência com grade de horários automática, horário de início, diluição, volume e tempo de infusão.
- 1.1.68.32. Deve permitir prescrição de dietas no formato estruturado com seleção de tipos pré-configurados, horários de administração e observações complementares.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.33. Deve permitir a prescrição de soluções intravenosas e hemocomponentes com campos estruturados de volume, diluição, tempo de administração e via.
- 1.1.68.34. Deve oferecer o cálculo automático de dosagem pediátrica baseado no peso da criança, com alertas para doses que excedam limites de segurança.
- 1.1.68.35. Deve exibir todos os medicamentos da base ANVISA no momento da prescrição, sinalizando com cores distintas os disponíveis no estoque municipal e os indisponíveis.
- 1.1.68.36. Deve separar automaticamente os medicamentos conforme legislação (receita simples, controlada listas A, B, C), gerando documentos com formatação exigida pela ANVISA.
- 1.1.68.37. Deve separar automaticamente medicamentos de uso contínuo dos prescritos para condições agudas em vias diferentes, evitando retenção indevida de receitas pela farmácia.
- 1.1.68.38. Deve garantir que antibióticos e medicamentos com regras de dispensação única sejam automaticamente isolados em receitas individuais, conforme normas de vigilância sanitária.
- 1.1.68.39. Deve emitir alertas durante a prescrição em caso de alergia conhecida ao medicamento ou indisponibilidade no estoque, auxiliando na tomada de decisão do prescritor.
- 1.1.68.40. Deve emitir alerta quando a quantidade prescrita é incompatível com a unidade de entrada na farmácia (ex: cartela de 45 comprimidos não permite prescrever 60).
- 1.1.68.41. Deve permitir a verificação automática do estoque domiciliar do paciente com base nos medicamentos de uso contínuo, demonstrando se ainda possui medicação em sua posse.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.42. Deve permitir a duplicação de receitas anteriores com atualização automática de datas, indicando medicamentos de uso contínuo e permitindo edição antes da nova emissão.
- 1.1.68.43. Deve permitir emissão de atestados médicos com indicação opcional de CID-10, identificação de acompanhante quando aplicável, e opção de texto padrão ou livre.
- 1.1.68.44. Deve permitir solicitação de exames com operação assistida que agrupa automaticamente por tipo (laboratório, imagem RX, tomografia, ressonância) e deve alertar sobre exames já solicitados recentemente.
- 1.1.68.45. Deve permitir a organização de exames em grupos pré-cadastrados (perfil lipídico, pré-operatório, check-up) para agilizar solicitações de conjuntos frequentes.
- 1.1.68.46. Deve emitir solicitações de exames com layouts diferenciados conforme configuração para cada tipo, gerando documentação adequada a cada modalidade.
- 1.1.68.47. Deve permitir indicação de necessidade de acompanhamento de exames, gerando alerta ao profissional solicitante quando o resultado é liberado pelo laboratório.
- 1.1.68.48. Deve emitir encaminhamentos para especialidades gerando automaticamente os formulários e guias conforme perfil: APAC para autorização prévia, BPA-I para registro individual.
- 1.1.68.49. Deve possuir integração direta com módulo de regulação, oferecendo inclusão do paciente na fila de espera e agendamento direto quando disponível durante o atendimento.
- 1.1.68.50. Deve permitir emissão de laudos técnicos e orientações aos pacientes com texto livre ou modelos pré-cadastrados, com assinatura digital.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.51. Deve permitir adição de arquivos ao prontuário através de upload do computador ou captura direta pelo celular através de canal de conexão próprio.
- 1.1.68.52. Deve disponibilizar odontograma completo para registro de procedimentos odontológicos com identificação visual de cada elemento dentário e histórico de intervenções.
- 1.1.68.53. Deve disponibilizar Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde (RAAS) completo para atendimentos em Centros de Atenção Psicossocial, conforme exigências do Ministério da Saúde.
- 1.1.68.54. Deve permitir cadastro de sugestões de procedimentos por setor, oferecendo ao profissional no momento de finalizar o atendimento a inclusão de procedimentos ainda não registrados.
- 1.1.68.55. Deve permitir registro da Ficha de Marcadores de Consumo Alimentar durante o atendimento para avaliação nutricional do paciente.
- 1.1.68.56. Deve permitir registro da conduta clínica no formato padronizado pelo e-SUS AB, incluindo destino do paciente e necessidade de retorno.
- 1.1.68.57. Deve disponibilizar painel de acompanhamento de prescrições solicitadas que ainda não foram realizadas pela enfermagem, com controle de pendências por paciente.
- 1.1.68.58. Deve permitir que a enfermagem registre a realização das prescrições médicas, indicando horário de administração e profissional responsável pela execução
- 1.1.68.59. Deve enviar automaticamente prescrições de medicamentos, solicitações de exames de imagem e coletas de laboratório diretamente para os departamentos correspondentes como pendências de execução.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.68.60. Deve permitir emissão de Fichas de Notificação Compulsória para doenças e agravos de notificação obrigatória, com integração ao módulo de vigilância epidemiológica.
- 1.1.68.61. Deve suportar registro de diagnósticos de enfermagem utilizando a taxonomia NANDA, permitindo documentação do processo de enfermagem padronizado.
- 1.1.68.62. Deve permitir configuração de sigilo absoluto para atendimentos específicos, restringindo a visualização exclusivamente ao profissional que realizou o registro.
- 1.1.68.63. Deve permitir personalização da estrutura de prontuário por estabelecimento e CBO, configurando funcionalidades disponíveis, informações de histórico e ordem de exibição.
- 1.1.69. Deve operar com estrutura hierárquica onde cada item representa categoria principal (ex: Dipirona) e subitens representam variações específicas (ex: Dipirona 500mg comprimido), aplicável a medicamentos, materiais e patrimônio.
 - 1.1.69.1. Deve permitir classificação de itens diferenciando entre medicamento, material e patrimônio, com regras de negócio específicas aplicadas automaticamente conforme o tipo.
 - 1.1.69.2. Deve permitir categorização de subitens em grupos e subgrupos (ex: Medicamentos > Analgésicos > Anti-inflamatórios), permitindo organização lógica e relatórios por categoria.
 - 1.1.69.3. O cadastro de itens deve permitir vinculação com a tabela SIGTAP, garantindo padronização e interoperabilidade com os sistemas nacionais de informação em saúde.
 - 1.1.69.4. Deve permitir que cada estabelecimento possua múltiplos estoques com configurações individuais,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



usuários autorizados e permissões específicas para cada estoque.

- 1.1.69.5. Deve implementar segregação de acesso onde usuários sem permissão explícita não conseguem visualizar ou operar dados de determinado estoque.
- 1.1.69.6. Deve permitir visualização detalhada de itens com histórico de entradas, saídas, transferências, variação de preço e consumo em tela única para análise e rastreabilidade.
- 1.1.69.7. Todas as movimentações devem ser registradas em trilha de auditoria com identificação do usuário, data, hora e IP, permitindo auditorias e conformidade com LGPD.
- 1.1.69.8. O cadastro de medicamentos deve contemplar campos específicos: volume do frasco, gotas por ml, fracionável ou não, tipo de receita exigido, observações técnicas e orientações de uso.
- 1.1.69.9. Deve permitir classificação de medicamentos conforme tipo de receita exigido: receita comum, controlada, B2, notificação azul, entre outras categorias da ANVISA.
- 1.1.69.10. Deve permitir indicar se o subitem é fracionável (comprimidos unitários) ou não fracionável (cartelas fechadas), controlando a dispensação em múltiplos da apresentação.
- 1.1.69.11. Para medicamentos injetáveis ou manipuláveis, Deve permitir relacionar itens auxiliares de diluição e aplicação (seringas, agulhas), orientando preparação segura.
- 1.1.69.12. Deve permitir criar kits vinculando múltiplos subitens, de modo que a prescrição do kit automaticamente disponibilize todos os itens relacionados para separação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.69.13. Deve permitir entrada com indicação de nota fiscal, fornecedor, licitação, tipo de compra, detalhamento de cada subitem com fabricante, lote, validade e valores.
- 1.1.69.14. Deve permitir importação automatizada de XML da nota fiscal eletrônica, extraindo produtos, quantidades, fabricantes, lotes, validades e valores automaticamente.
- 1.1.69.15. Deve exigir vínculo de cada subitem com lote, validade e fabricante durante a entrada, registrando múltiplos lotes individualmente para rastreabilidade.
- 1.1.69.16. Deve permitir leitura de código de barras na entrada ou importação do código a partir do XML, facilitando identificação futura na dispensação.
- 1.1.69.17. Deve permitir a geração de etiquetas por subitem no momento da entrada, com código de barras para contagem, transferência e dispensação.
- 1.1.69.18. Deve permitir configuração de estoque mínimo por subitem em cada estoque, com alerta de proximidade em percentual configurável.
- 1.1.69.19. Deve emitir alertas automáticos quando saldos se aproximam dos limites configurados, permitindo ação proativa de reabastecimento.
- 1.1.69.20. Deve gerar alertas automáticos de vencimento de medicamentos e relatórios de itens próximos do prazo de expiração.
- 1.1.69.21. Itens vencidos devem ser automaticamente bloqueados para dispensação, impedindo entrega de medicamentos fora da validade aos cidadãos.
- 1.1.69.22. Deve possuir funcionalidade específica de baixa de itens vencidos com registro do motivo para análise de perdas e gestão de estoque.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.69.23. Deve permitir ajuste de estoque por profissionais autorizados, indicando quantidade real após contagem física com registro de justificativa.
- 1.1.69.24. Deve permitir criação de pedidos de abastecimento entre estoques com seleção manual de itens ou cálculo automático de necessidade.
- 1.1.69.25. Deve calcular automaticamente quantidades sugeridas baseado em histórico de consumo, estoque mínimo, cobertura em dias e consumo médio.
- 1.1.69.26. Deve permitir atendimento total ou parcial de pedidos, registrando quantidade efetivamente enviada e gerando Guia de Transferência.
- 1.1.69.27. O pedido deve permanecer pendente até confirmação de recebimento pelo solicitante com conferência baseada nas Guias de Pedido e Transferência.
- 1.1.69.28. Deve permitir criar agrupamentos de subitens para agilizar requisições recorrentes e padronizar o abastecimento.
- 1.1.69.29. A dispensação deve estar totalmente integrada ao PEP, permitindo que receitas emitidas sejam automaticamente enviadas à farmácia para dispensação.
- 1.1.69.30. Deve permitir indicação do código das receitas digitais, carregando automaticamente itens e posologia para dispensação com validação de autenticidade.
- 1.1.69.31. O farmacêutico deve poder utilizar leitor de código de barras para conferência e dispensação, aumentando segurança e reduzindo erros.
- 1.1.69.32. Deve exibir histórico de últimas dispensações com estabelecimento, item, data e previsão de término baseada na posologia.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.69.33. Deve calcular automaticamente a quantidade de frascos necessários após indicação de gotas ou ml prescritas na receita.
- 1.1.69.34. Deve manter registro de dispensações de uso contínuo e calcular quando a medicação em posse do paciente deve acabar.
- 1.1.69.35. Deve alertar o profissional se o paciente ainda possui medicação em casa, evitando dispensações prematuras e desperdício.
- 1.1.69.36. Deve permitir saída para cidadão ou para uso interno da unidade, com registro diferenciado de cada tipo de saída.
- 1.1.69.37. Deve permitir registro de terceiro autorizado a retirar medicamentos em nome do paciente, com identificação e vínculo.
- 1.1.69.38. Deve aceitar receituários impressos externos da rede privada, permitindo dispensação com registro diferenciado de origem.
- 1.1.69.39. Deve possuir painel integrado em tempo real ao prontuário para separação de itens de prescrição interna com conferência por código de barras.
- 1.1.69.40. Na identificação do paciente, o sistema deve exibir alertas de vacinas em atraso, consultas agendadas, documentos pendentes, cadastro desatualizado.
- 1.1.69.41. Deve exibir alerta quando o cadastro do cidadão está desatualizado, permitindo atualização diretamente na tela de dispensação.
- 1.1.69.42. Deve enviar comunicação proativa para pacientes em uso contínuo, lembrando sobre a retirada antes que a medicação em posse acabe.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.69.43. Deve permitir a solicitação de compra com preenchimento automático baseado em cálculo de consumo configurável.
- 1.1.69.44. Deve permitir indicação de licitação e fornecedores com controle de saldo, baixa automática na entrada e bloqueio além do limite.
- 1.1.69.45. O cadastro de materiais deve contemplar campos específicos para gestão de insumos diversos: EPIs, materiais hospitalares, escritório, com categorização em grupos e subgrupos.
- 1.1.69.46. Materiais com controle de validade devem seguir lógica de lote e vencimento; materiais sem validade são gerenciados apenas por quantidade e localização.
- 1.1.69.47. O processo de entrada deve seguir a mesma lógica da farmácia: manual com nota fiscal ou importação de XML com identificação de fornecedor, licitação e detalhamento.
- 1.1.69.48. Deve permitir a emissão de etiquetas por subitem na entrada, facilitando a organização física do almoxarifado e localização posterior nas prateleiras.
- 1.1.69.49. O controle de estoque mínimo deve poder ser configurado individualmente para cada subitem em cada estoque, com alerta de proximidade.
- 1.1.69.50. Deve emitir alertas automáticos quando saldos se aproximam dos limites, permitindo reabastecimento antes da ruptura.
- 1.1.69.51. O fluxo de transferência deve operar igual à farmácia: pedido, cálculo automático, verificação, atendimento, guias e confirmação de recebimento.
- 1.1.69.52. Deve permitir saída para uso interno da unidade ou dispensação a cidadãos (insumos para diabéticos, fraldas geriátricas).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.69.53. Unidades de saúde devem poder enviar requisições de insumos ao almoxarifado, com atendimento total ou parcial conforme disponibilidade.
- 1.1.69.54. Deve gerar comprovantes de entrega e permitir registro de devoluções com justificativa e reintegração ao saldo.
- 1.1.69.55. Deve possuir funcionalidade de solicitação de compras com preenchimento automático baseado em cálculo de consumo.
- 1.1.69.56. Deve permitir indicação de licitação e fornecedores com controle de saldo, baixa automática e bloqueio além do limite.
- 1.1.70. O cadastro de bens patrimoniais deve seguir estrutura hierárquica de item (categoria) e subitens (unidades individuais), cada um com número de patrimônio ou série único.
 - 1.1.70.1. Cada bem deve contemplar: data de aquisição, valor, fornecedor, nota fiscal, empenho, estado de conservação, localização, responsável e situação (ativo, manutenção, emprestado, baixado).
 - 1.1.70.2. Deve possibilitar a categorização em grupos (Equipamentos Médicos, Mobiliário, Informática) para facilitar relatórios e gestão por categoria.
 - 1.1.70.3. O módulo deve permitir registro de movimentações entre estabelecimentos e setores com identificação do responsável, motivo, data e autorização.
 - 1.1.70.4. Cada movimentação deve gerar um termo de transferência documentando alteração de localização e responsabilidade com histórico completo.
 - 1.1.70.5. O fluxo deve poder exigir aceite pelo destino, garantindo que a responsabilidade só seja assumida após conferência física.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.70.6. Deve manter registro do responsável atual por cada bem, permitindo emissão de termos de responsabilidade.
- 1.1.70.7. Deve permitir registrar empréstimo de bens (cadeiras de rodas, muletas, concentradores) a pacientes com termo de responsabilidade.
- 1.1.70.8. Cada empréstimo deve possuir prazo previsto e estado de conservação na entrega, com alertas de aproximação ou ultrapassagem do prazo.
- 1.1.70.9. Quando o cidadão é identificado em qualquer ponto da rede, o sistema deve exibir alerta sobre equipamentos emprestados com prazo pendente.
- 1.1.70.10. Na devolução, o sistema deve registrar data efetiva, estado de conservação e eventuais danos ou avarias, gerando histórico completo.
- 1.1.70.11. Deve enviar comunicação automática ao paciente alertando sobre a aproximação do término do prazo de empréstimo.
- 1.1.70.12. Para empréstimos vencidos sem devolução, o sistema deve poder gerar alerta para equipe de patrimônio ou ACS para busca ativa.
- 1.1.70.13. O módulo deve permitir registro de manutenções preventivas e corretivas com tipo, prestador, custo, data de entrada e saída, e serviços executados.
- 1.1.70.14. O histórico de manutenções deve ficar vinculado ao bem, permitindo análise de custo total e identificação de equipamentos problemáticos.
- 1.1.70.15. A baixa de bens deve ser registrada com motivo (obsolescência, extravio, doação), data, autorização e destino do bem.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.70.16. Deve manter registro histórico mesmo após baixa, atendendo exigências de guarda documental dos órgãos de controle.
- 1.1.70.17. O módulo deve oferecer funcionalidades para inventários com relatórios por localização, responsável, grupo de bens ou situação
- 1.1.70.18. A comparação entre inventário físico e registros deve permitir identificação de divergências para investigação e regularização.
- 1.1.71. Deve gerar relatórios no formato exigido pela contabilidade municipal para conciliação com registros patrimoniais oficiais.
- 1.1.72. Deve permitir cadastro completo da frota de veículos com identificação, características técnicas, documentação e vinculação ao setor responsável.
 - 1.1.72.1. Deve permitir cadastro de motoristas com dados pessoais, CNH, categoria, validade e habilitação para veículos específicos.
 - 1.1.72.2. Deve permitir cadastro de pontos de embarque utilizados nas rotas, com endereço, referências e horários de funcionamento.
 - 1.1.72.3. Deve permitir cadastro de destinos frequentes (hospitais, clínicas, centros de referência) com endereço, contatos e especialidades disponíveis.
 - 1.1.72.4. Deve permitir gestão de fila de espera de pacientes aguardando transporte, com priorização por urgência e tempo de espera.
 - 1.1.72.5. Deve permitir a criação de viagem com múltiplos pacientes, indicação de ida e volta, múltiplos acompanhantes por paciente (cada um com seu local de embarque), múltiplos destinos por paciente e indicação de especialidade.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.72.6. Deve permitir duplicação de viagens recorrentes, agilizando a programação de rotas regulares com ajuste de datas e passageiros.
- 1.1.72.7. Deve permitir cadastro de malotes com categorização por tipo: envelopes, caixas, sacolas, pertences, medicamentos, amostras biológicas, equipamentos, com regras de acondicionamento.
- 1.1.72.8. Deve permitir impressão de diário de bordo da viagem com lista de passageiros, destinos, horários e observações para o motorista.
- 1.1.72.9. Deve permitir configuração de acesso para prestadores de serviço de transporte terceirizados com permissões restritas.
- 1.1.72.10. Deve permitir controle de documentações de veículos e motoristas com alertas de vencimento (licenciamento, CNH, seguros).
- 1.1.72.11. Deve permitir registro e controle de despesas de veículo (combustível, manutenção, pedágios) e por viagem.
- 1.1.72.12. Na inclusão de pacientes em viagem ou fila de espera, o sistema deve exibir alertas de vacinas em atraso, documentos pendentes e outras pendências.
- 1.1.72.13. Deve permitir cadastro de finalidades de transporte (consulta, exame, tratamento, emergência) para categorização e relatórios.
- 1.1.72.14. Deve permitir agrupamento de pacientes por destino para otimização de rotas e redução de apenas deslocamentos.
- 1.1.72.15. Deve disponibilizar aplicativo móvel para, no mínimo, sistema Android destinado ao uso pelos motoristas durante as viagens.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.72.16. O aplicativo deve ser utilizado pelo motorista para acompanhamento e registro das informações da viagem em tempo real.
- 1.1.72.17. O aplicativo deve permitir visualização das viagens futuras programadas para o motorista com detalhes de passageiros e destinos.
- 1.1.72.18. O aplicativo deve permitir indicar início de viagem com registro da quilometragem inicial do veículo.
- 1.1.72.19. O aplicativo deve permitir indicar quais pacientes estão presentes na viagem, registrando ausências e justificativas.
- 1.1.72.20. O aplicativo deve permitir registro fotográfico conforme necessidade (condição do veículo, comprovantes, intercorrências). Sendo obrigatório registro do veículo em tempo real antes de poder iniciar qualquer viagem.
- 1.1.72.21. O aplicativo deve permitir indicar horário e quilometragem final da viagem e encerrar o registro com confirmação.
- 1.1.73. O sistema deve permitir cadastro de tipos de exame representando categorias: bioquímica, hematologia, uroanálise, parasitologia, imunologia, microbiologia, hormônios, marcadores tumorais.
 - 1.1.73.1. Deve permitir cadastro de materiais de coleta com código de cores padronizado (tampa roxa EDTA, amarela gel separador), volume mínimo e instruções de coleta.
 - 1.1.73.2. Deve permitir cadastro de tipos de amostra: sangue total, soro, plasma, urina tipo I, urina 24h, fezes, secreções, líquidos cavitários.
 - 1.1.73.3. Deve permitir cadastro de setores de análise para organização do fluxo de trabalho e direcionamento de amostras.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.4. Deve permitir cadastro de postos de coleta com localização, horário, tipos de exames permitidos e laboratório responsável.
- 1.1.73.5. Deve permitir cadastro de equipamentos de análises clínicas e vinculação com exames para interfaceamento bidirecional.
- 1.1.73.6. Deve permitir cadastro de exames com nome, código, mnemônico, vinculação hierárquica (tipo, material, amostra), tempo de processamento e configurações.
- 1.1.73.7. Deve permitir marcar exames como sigilosos, com regras específicas de acesso e visualização apenas por autorizados.
- 1.1.73.8. Deve permitir configurar exames com restrição de sexo, bloqueando solicitação de exames incompatíveis (ex: PSA para femininas).
- 1.1.73.9. Deve permitir cadastro de instruções de preparo: jejum, suspensão de medicamentos, abstinência de atividade física, restrições alimentares.
- 1.1.73.10. Cada exame deve possuir estrutura própria de campos para: hemograma, hemácias, hemoglobina, hematócrito, VCM, HCM, CHCM, leucócitos, plaquetas.
- 1.1.73.11. Cada campo deve possuir configuração de nome, unidade, tipo de dado (numérico, texto, seleção), casas decimais e ordem de exibição.
- 1.1.73.12. O sistema deve permitir valores de referência diferenciados por sexo e faixa etária (recém-nascido, criança, adolescente, adulto, idoso).
- 1.1.73.13. Deve permitir valores de referência específicos para gestação, com faixas por trimestre quando aplicável.
- 1.1.73.14. Para campos numéricos, o sistema deve permitir configurar valores críticos que geram alertas para comunicação imediata ao médico.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.15. Deve permitir configurar fórmulas que calculam automaticamente valores derivados de outros campos, incluindo entre diferentes exames.
- 1.1.73.16. Deve permitir criar e modificar layouts de impressão com elementos posicionáveis: campos, textos, imagens, tabelas, gráficos e formatação condicional.
- 1.1.73.17. Deve permitir múltiplos layouts por exame com seleção automática baseada em critérios demográficos (idade, sexo, gestação).
- 1.1.73.18. Deve permitir configurar formatação condicional para destacar automaticamente valores fora da normalidade no laudo.
- 1.1.73.19. Deve oferecer “máscaras” que definam formato esperado, aplicando separadores e validando conteúdo dos campos.
- 1.1.73.20. Deve permitir cadastro de textos padrão para achados frequentes que podem ser inseridos com um clique.
- 1.1.73.21. Deve permitir cadastrar resultados pré-formatados que preenchem todos os campos simultaneamente, ajustáveis pelo profissional.
- 1.1.73.22. Deve possuir agenda de coleta por posto com capacidade: dias e horários de funcionamento, cotas regulares e de urgência.
- 1.1.73.23. Deve implementar controle de cotas físicas (número de pacientes) e financeiras (teto de valor) para gestão da capacidade.
- 1.1.73.24. A agenda deve permitir cadastro de feriados e indisponibilidades que bloqueiam automaticamente o agendamento.
- 1.1.73.25. Deve apresentar visualização consolidada da ocupação, exibindo cotas disponíveis versus agendadas por dia e posto.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.26. Usuários autorizados devem poder extrapolar cota quando demanda excede capacidade, registrando justificativa.
- 1.1.73.27. Quando paciente é transferido para outra data, o sistema deve permitir reagendamento com liberação automática da cota original.
- 1.1.73.28. Deve diferenciar cancelamentos por iniciativa do paciente, do serviço e não comparecimento, gerando estatísticas.
- 1.1.73.29. Para pacientes sem agendamento, o sistema deve permitir atendimento desde que haja cota disponível ou autorização de extrapolação.
- 1.1.73.30. Deve permitir solicitação de exames pelo prontuário médico com agendamento integrado considerando agenda e preparos.
- 1.1.73.31. Deve permitir solicitação através do próprio perfil do laboratório utilizando seleção de exames pré-configurados.
- 1.1.73.32. O médico deve poder agendar coleta no momento da solicitação, com opções disponíveis considerando cotas e preparos.
- 1.1.73.33. Se exame exige jejum, sistema deve priorizar horários matinais; se há suspensão de medicamentos, data deve respeitar intervalo.
- 1.1.73.34. Durante a solicitação, o sistema deve exibir histórico de exames anteriores com tipo, data e resultados, evitando duplicações.
- 1.1.73.35. Deve permitir organização em grupos (perfil lipídico, pré-operatório) para agilizar solicitações de conjuntos.
- 1.1.73.36. Após agendamento, sistema deve gerar automaticamente instruções de preparo consolidadas para impressão ou envio eletrônico.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.37. O profissional deve visualizar todos os exames agendados com materiais necessários, quantidade de tubos e confirmação de preparo.
- 1.1.73.38. Deve questionar paciente sobre jejum e medicamentos, gerando alerta quando respostas são incompatíveis.
- 1.1.73.39. Deve agrupar exames que utilizam o mesmo material e gerar etiqueta única por tubo, evitando coleta desnecessária.
- 1.1.73.40. As etiquetas devem conter nome, data de nascimento, código de barras único da amostra, exames vinculados, data/hora e posto.
- 1.1.73.41. Deve permitir impressão de mapa de bancada para coleta e anotações em processamento manual.
- 1.1.73.42. Deve permitir registrar intercorrências (hemolise, lipemia, quantidade insuficiente) para rastreabilidade e qualidade.
- 1.1.73.43. Deve possuir interfaceamento bidirecional com analisadores de análises clínicas, permitindo comunicação automatizada.
- 1.1.73.44. Deve transmitir worklists contendo identificação das amostras e exames, para os equipamentos possam processar pelo código de barras.
- 1.1.73.45. Resultados gerados pelo analisador devem ser transmitidos automaticamente ao sistema sem intervenção manual.
- 1.1.73.46. Deve suportar protocolos ASTM, HL7 e proprietários mediante drivers dedicados para comunicação com equipamentos.
- 1.1.73.47. Após importação, o sistema deve apresentar resultados para conferência, destacando valores alterados ou inconsistentes.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.48. Deve permitir lançamento de resultados com visualização de campos e alertas para valores fora dos padrões.
- 1.1.73.49. Quando o resultado estiver fora da normalidade, o sistema deve sinalizar visualmente para verificação e atenção clínica.
- 1.1.73.50. Resultados que atingem valores críticos devem gerar alertas diferenciados para comunicação imediata ao médico.
- 1.1.73.51. Deve calcular automaticamente parâmetros derivados quando campos primários são preenchidos.
- 1.1.73.52. O profissional deve inserir textos padrão com um clique, podendo editar para incluir detalhes específicos.
- 1.1.73.53. Deve possuir funcionalidade de conferência onde o profissional revisa resultados antes de aplicar liberação.
- 1.1.73.54. A liberação deve requerer assinatura digital do responsável técnico utilizando certificados ICP-Brasil, conferindo validade jurídica.
- 1.1.73.55. Deve permitir liberação em lote para múltiplos exames quando resultados estão dentro dos parâmetros esperados.
- 1.1.73.56. Para laboratórios com múltiplos profissionais, o sistema deve permitir configurar alçadas de liberação por tipo de exame.
- 1.1.73.57. O laudo assinado deve conter QR Code para verificação de autenticidade por qualquer interessado através do portal correspondente.
- 1.1.73.58. Após liberação, o sistema deve disparar automaticamente envio do resultado por e-mail e/ou WhatsApp ao paciente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.59. A mensagem deve conter link seguro que pode exigir autenticação adicional como proteção de dados sensíveis.
- 1.1.73.60. O paciente deve poder acessar o laudo em PDF através do Portal de Transparência, podendo visualizar ou realizar download.
- 1.1.73.61. Simultaneamente ao envio para o paciente, o sistema deve notificar o profissional solicitante com link ao prontuário.
- 1.1.73.62. Resultados liberados devem ficar imediatamente disponíveis para visualização em qualquer atendimento subsequente.
- 1.1.73.63. Deve permitir incluir automaticamente resultados históricos do mesmo exame, apresentando últimos N resultados.
- 1.1.73.64. A apresentação histórica deve poder ser em tabela comparativa, gráfico de tendência, ou ambos, conforme configuração.
- 1.1.73.65. Os exames devem poder ser ordenados por diferentes critérios: ordem de solicitação, alfabética, tipo ou lógica clínica.
- 1.1.73.66. Deve manter registro detalhado de todas as etapas: solicitação, agendamento, coleta, processamento, liberação, entrega.
- 1.1.73.67. Para investigação de não conformidades, o sistema deve permitir consulta retroativa por amostra, paciente, período ou profissional.
- 1.1.73.68. A rastreabilidade deve fornecer evidências documentais para acreditação por organismos como PALC, DICQ ou SBAC.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.73.69. Solicitações originadas no prontuário devem fluir automaticamente para agendamento de coleta, eliminando etapas intermediárias.
- 1.1.73.70. Resultados liberados devem estar imediatamente disponíveis para o médico solicitante no prontuário.
- 1.1.73.71. Alertas de exames pendentes ou resultados críticos devem aparecer em qualquer ponto de atendimento quando o paciente é identificado.
- 1.1.73.72. Quando o paciente não comparece, o histórico de faltas deve ficar vinculado ao cadastro, permitindo identificar padrões.
- 1.1.74. Deve estar integrado ao serviço CNS da RNDS para consulta e importação de dados dos cidadãos da base nacional.
- 1.1.75. Deve permitir cadastro configurável de tipos de documentos pessoais com características específicas: se possui validade ou é permanente, prazo de antecedência para alerta de vencimento, se é obrigatório para determinados processos, e campos de informação a extrair.
 - 1.1.75.1. Deve incluir tipos pré-configurados: RG, CPF, CNH, Cartão SUS (CNS), Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, Comprovante de Residência, Passaporte, Carteira de Trabalho, comprovantes de renda/benefícios e laudos médicos permanentes.
- 1.1.76. Deve manter repositório centralizado de documentos vinculado ao cadastro único do cidadão, permitindo que cópias digitalizadas sejam armazenadas uma única vez e acessadas de qualquer ponto da rede.
 - 1.1.76.1. Deve permitir upload de arquivo previamente digitalizado em formatos comuns (PDF, JPG, PNG).
 - 1.1.76.2. Deve permitir cadastro de documentos externos com: paciente destinatário, tipo de documento (resultado de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



exame, laudo médico, relatório), origem, data de recebimento, forma de recebimento e responsável.

- 1.1.76.3. Deve categorizar documentos externos: resultado de exame, laudo médico, relatório de procedimento, documento administrativo e outros, permitindo tratamento diferenciado por tipo.
- 1.1.76.4. Deve registrar a forma de recebimento do documento: trazido por motorista do transporte sanitário, recebido por malote, recebido por correio ou outras vias.
- 1.1.76.5. Deve gerar automaticamente protocolo de recebimento com número único que identifica o documento em todo o fluxo, permitindo rastreabilidade completa desde recebimento até entrega ou descarte.
- 1.1.76.6. Opcionalmente, o documento deve poder ser digitalizado no recebimento, ficando cópia digital disponível no prontuário mesmo antes da retirada física pelo paciente.
- 1.1.76.7. Imediatamente após o cadastro de documento recebido, o sistema deve iniciar fluxo automatizado de notificação ao paciente por WhatsApp e/ou e-mail conforme canais validados.
- 1.1.76.8. A mensagem de notificação deve informar: documento disponível, tipo (sem detalhes de conteúdo por privacidade), local de retirada, horário de funcionamento, prazo recomendado, documentos necessários e possibilidade de terceiros com procuração.
- 1.1.76.9. Deve implementar renotificação periódica configurável (padrão: a cada 7 dias) durante período definido (padrão: 21 dias), totalizando aproximadamente três tentativas de contato eletrônico.
- 1.1.76.10. As notificações devem ser registradas no histórico com data, hora, canal utilizado e status de entrega (entregue,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



lida, falha), documentando as tentativas de comunicação.

- 1.1.76.11. Quando o período de notificação eletrônica se esgota sem retirada (tipicamente 21 dias), o sistema deve escalonar automaticamente para busca ativa pelo ACS responsável pelo território do paciente.
- 1.1.76.12. O alerta deve aparecer no aplicativo móvel do ACS como tarefa pendente com: nome do paciente, endereço, tipo de documento, data de recebimento, notificações já enviadas e local de retirada.
- 1.1.76.13. Durante todo o período de pendência, o sistema deve exibir alertas em todos os módulos onde o paciente for identificado: farmácia, laboratório, prontuário, transporte e qualquer outro ponto de contato.
- 1.1.76.14. Após esgotadas as tentativas de comunicação e busca ativa, documentos não retirados por período prolongado (configurável, padrão: 90 dias) devem ser automaticamente classificados como elegíveis para descarte.
- 1.1.76.15. O registro de entrega deve incluir: data e hora da retirada, identificação do retirador (nome, CPF, documento apresentado) e identificação do atendente responsável.
- 1.1.76.16. Para retirada por terceiros, o sistema deve exigir e permitir o registro de procuração (documento formal ou termo simplificado), com digitalização e anexação ao registro de entrega.
- 1.1.76.17. Como alternativa ou complemento à procuração, o sistema deve permitir captura de fotografia do momento da retirada, documentando visualmente quem recebeu o documento.
- 1.1.76.18. Após conclusão da entrega, o sistema deve atualizar automaticamente o status para "entregue", desativando



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



alertas cross-module e deve registrar conclusão do fluxo no histórico.

- 1.1.76.19. Deve manter o histórico completo de toda movimentação documental do paciente, consolidando documentos pessoais do repositório e documentos externos recebidos/entregues/descartados.
- 1.1.76.20. Para documentos pessoais, devem ser armazenados: todas as versões anexadas, datas de inclusão e vencimento, usuários responsáveis por cada anexação e status atual (vigente, vencido, substituído).
- 1.1.77. Deve distinguir filas internas (serviços na estrutura própria do município: especialistas contratados, equipamentos próprios) de filas externas (hospitais de referência, clínicas contratadas, serviços em outros municípios).
 - 1.1.77.1. Deve diferenciar filas de responsabilidade municipal (regulação própria) de filas estaduais (município encaminha solicitações para central estadual), determinando nível de controle e fluxos de comunicação.
 - 1.1.77.2. Filas reguladas devem exigir análise técnica por médico regulador antes do agendamento; filas não reguladas devem permitir agendamento direto, apropriadas para serviços de baixa complexidade ou oferta abundante.
 - 1.1.77.3. Deve permitir criação de especialidades como filas indicando vários procedimentos por fila, organizando a oferta de serviços de forma flexível.
 - 1.1.77.4. Cada fila deve possuir nome descritivo, código, especialidade ou serviço relacionado vinculado às tabelas SIGTAP quando aplicável, e descrição detalhada do escopo.
 - 1.1.77.5. Deve permitir definir critérios de elegibilidade: faixa etária, sexo quando aplicável, condições clínicas pré-requisito, documentação obrigatória e outras restrições, com verificação automática na inclusão.



- 1.1.77.6. Para filas reguladas, deve poder definir-se categorias de prioridade e pesos para ordenação. Deve permitir esquemas específicos por fila (oncologia diferente de ortopedia) ou classificação padronizada municipal.
- 1.1.77.7. Deve permitir a definição de quais documentos são obrigatórios e quais são opcionais para inclusão na fila, com bloqueio quando documentação obrigatória deve estar ausente.
- 1.1.77.8. Para serviços próprios, o sistema deve permitir agenda configurada com dias da semana, horários, duração média de atendimento e quantidade de vagas por período.
- 1.1.77.9. A agenda deve poder ser recorrente (mesma estrutura toda semana) ou pontual (datas específicas com disponibilidade variável), com bloqueio automático de feriados.
- 1.1.77.10. Para serviços contratados ou conveniados, a agenda deve refletir quantidade de procedimentos/consultas contratadas por período, com controle de consumo e alertas de limite.
- 1.1.77.11. Deve permitir a configuração de dupla funcionalidade: ex. 80% das vagas para agendamentos regulares (via fila) e 20% para urgência (agendamento direto pelo médico assistente).
- 1.1.77.12. Deve permitir criação de múltiplas agendas para a mesma especialidade, organizando oferta por profissional, local ou tipo de atendimento.
- 1.1.77.13. Deve permitir configurar tempo fixo entre consultas e também deve permitir alterar o tempo individualmente no momento do agendamento para casos que exigem maior duração.
- 1.1.77.14. Cada município ou agente externo deve receber credenciais específicas para visualizar apenas suas



cotas e realizar agendamentos dentro de sua disponibilidade.

- 1.1.77.15. Deve exibir utilização acumulada no período, saldo disponível e alertas quando a cota aproxima-se do esgotamento, para cada município externo.
- 1.1.77.16. Configuração deve permitir definir se cotas não utilizadas ao final do período podem ser redistribuídas para demanda interna, outros municípios, ou são perdidas.
- 1.1.77.17. Quando o médico emite encaminhamento no prontuário, o sistema deve identificar automaticamente a fila correspondente e oferecer inclusão direta, sem processo administrativo intermediário.
- 1.1.77.18. No momento da inclusão, o sistema deve permitir: identificação do paciente, profissional solicitante, estabelecimento de origem, hipótese diagnóstica (CID-10 ou CIAP-2), motivo do encaminhamento e informações clínicas relevantes.
- 1.1.77.19. Deve permitir (e pode exigir) anexo de laudos de exames, relatórios médicos, imagens diagnósticas e outros documentos que fundamentam o encaminhamento.
- 1.1.77.20. Deve verificar se o paciente já está incluído na mesma fila, evitando duplicidades e alertando sobre inclusões similares recentes.
- 1.1.77.21. Deve permitir a verificação automática se o paciente atende aos critérios configurados para a fila, bloqueando ou alertando sobre incompatibilidades.
- 1.1.77.22. Deve permitir motivos configuráveis de devolução: fila incorreta, não cumprimento de pré-requisitos, documentação insuficiente, informações incompletas, duplicidade, necessidade de complementação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.77.23. Ao devolver, o sistema deve exigir registro do motivo e orientações para correção, documentando a razão e facilitando a regularização pelo solicitante.
- 1.1.77.24. A devolução deve gerar notificação automática ao solicitante informando motivo e orientações. Se cadastrado no sistema, deve aparecer em seu painel para correção e reenvio.
- 1.1.77.25. Para encaminhamentos de médicos particulares ou outros municípios, a devolução deve gerar notificação direta ao paciente por WhatsApp/e-mail informando pendência.
- 1.1.77.26. O regulador deve visualizar lista de solicitações pendentes ordenadas por tempo de espera, com dados do paciente, informações clínicas, CID, documentos anexados e histórico relevante.
- 1.1.77.27. O regulador deve poder acessar histórico de atendimentos relevantes do paciente (quando autorizado) e histórico de regulações anteriores para o mesmo tipo de serviço.
- 1.1.77.28. Ao classificar, o regulador deve poder registrar observações técnicas que justificam a classificação, orientações para agendamento ou alertas para o serviço executante.
- 1.1.77.29. Se a condição do paciente se agrava durante a espera (identificada por novo atendimento ou reavaliação), o regulador deve poder alterar a classificação, com histórico mantido.
- 1.1.77.30. A ordenação deve combinar classificação de risco (prioridade absoluta de maior gravidade) com tempo de espera (dentro de cada categoria, quem espera mais tem prioridade).
- 1.1.77.31. O sistema deve permitir regras adicionais configuráveis: prioridade para idosos, gestantes, pessoas com



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



deficiência, portadores de doenças específicas, aplicadas como modificadores dentro de cada categoria.

- 1.1.77.32. Deve monitorar e alertar sobre: pacientes além do tempo máximo configurado, categorias prioritárias sem agendamento por falta de vagas, filas com tempo médio acima do aceitável.
- 1.1.77.33. Deve permitir seleção individual de paciente para vaga específica ou agendamento em lote (próximos N pacientes para vagas disponíveis) para agilizar o processo.
- 1.1.77.34. Deve permitir vinculação de vários profissionais na mesma agenda, com limitação de horários ou quantidade pré-definidos por profissional.
- 1.1.77.35. Deve permitir funcionalidade para indicar não comparecimento do paciente, gerando histórico. Após horário determinado, indica automaticamente não comparecimento para não confirmados.
- 1.1.77.36. Prestadores externos devem acessar o sistema com credenciais próprias para confirmar execução das guias emitidas, informando código de confirmação, data e observações.
- 1.1.77.37. Cada guia deve possuir código de emissão (identifica agendamento) e código de confirmação (valida execução pelo prestador), garantindo legitimidade das confirmações.
- 1.1.77.38. Guias não confirmadas após prazo esperado devem gerar alertas para acompanhamento: paciente compareceu mas prestador não confirmou? Faltou? Problema de comunicação?
- 1.1.77.39. Prestador deve poder registrar ausência do paciente no sistema, liberando informação para que regulação tome providências: reconvocação, penalidades ou retorno à fila.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.77.40. No momento da inclusão na fila, o sistema deve consultar CADWEB para verificar a situação cadastral atual do paciente e vínculo com o município.
- 1.1.77.41. O sistema deve implementar verificação periódica para pacientes já em fila, identificando alterações cadastrais (cadastro em outro município) durante o período de espera.
- 1.1.77.42. Quando CADWEB identificar cadastro ativo em outro município mais recente, o sistema deve gerar alerta para análise humana (não remove automaticamente).
- 1.1.77.43. Nesse caso, o regulador deve poder decidir: manter na fila com justificativa, transferir solicitação ao novo município, ou remover com comunicação. Todas as ações devem ser registradas.
- 1.1.77.44. Encaminhamentos e solicitações emitidos no prontuário devem ser automaticamente direcionados para filas correspondentes, com informações clínicas transferidas automaticamente.
- 1.1.77.45. O status da solicitação (pendente, classificada, agendada, executada) deve ser visível no prontuário, permitindo que qualquer profissional acompanhe o fluxo, conforme nível de sigilo do prontuário.
- 1.1.77.46. Resultados de exames regulados, laudos de consultas especializadas e relatórios de procedimentos devem poder fluir de volta ao prontuário para continuidade do cuidado.
- 1.1.77.47. O médico assistente deve poder visualizar a posição do paciente nas filas, avaliando se é adequado aguardar ou solicitar reclassificação por agravamento.
- 1.1.77.48. Durante atendimentos, os alertas devem informar sobre agendamentos regulados nos próximos dias ou resultados de serviços regulados disponíveis para análise.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.78. O sistema deve permitir o cadastro completo das fichas de notificação compulsória conforme Lista Nacional de Notificação Compulsória (Portaria de Consolidação no 4/2017), com código CID-10, classificação de periodicidade (imediate/semanal/mensal), prazos de investigação e encerramento, e campos específicos por agravo. Deve permitir cadastrar agravos locais de interesse municipal.
- 1.1.78.1. Deve permitir configuração por agravo dos prazos legais para notificação, investigação, encerramento e transmissão. Deve gerar alertas progressivos: preventivo (aproximação do vencimento), limite (data-limite atingida) e crítico (prazo ultrapassado), garantindo cumprimento das obrigações legais.
- 1.1.78.2. Integração nativa com PEP: ao registrar diagnóstico CID-10 de agravo de notificação compulsória, o sistema deve exibir alerta e permitir gerar ficha diretamente do atendimento, com pré-preenchimento automático de dados do paciente, residência, unidade notificadora e informações clínicas do atendimento.
- 1.1.78.3. Para agravos de notificação em até 24 horas (meningites, sarampo, febre amarela, surtos), sistema deve exibir alerta destacado informando obrigatoriedade e oferecer mecanismo de comunicação direta com vigilância estadual, com registro da comunicação realizada.
- 1.1.78.4. Deve permitir o registro de notificações de fontes externas: laboratórios privados, hospitais de referência, outros municípios, comunidade. Deve permitir vinculação ao cadastro do cidadão quando identificável, ou registro anônimo para eventos ambientais. Incluindo registro de notificações negativas.
- 1.1.78.5. Deve permitir a notificação vinculada ao cadastro único do paciente, aparecendo no histórico de saúde acessível em atendimentos subsequentes. Deve permitir identificar reinfecções, recidivas e padrões de



vulnerabilidade. O histórico de notificações deve orientar o raciocínio diagnóstico.

- 1.1.78.6. Para agravos ambientais/vetoriais (dengue, leptospirose, hepatite A), o sistema deve permitir a vinculação ao endereço e moradores. Deve identificar automaticamente agregados familiares com múltiplos casos, permitindo ações domiciliares integradas e acumulando histórico do domicílio para ações preventivas.
- 1.1.78.7. Funcionalidades específicas para surtos: o sistema deve implementar a detecção automática quando casos superam limiares configurados, agrupamento de casos em investigação única, curva epidêmica, mapa georreferenciado de casos, análise de características comuns e formulários específicos por tipo de surto.
- 1.1.78.8. Deve permitir o registro de hipóteses de fonte/transmissão, medidas de controle implementadas, recursos mobilizados e comunicação de risco. Deve permitir o encerramento com análise consolidada: número de casos, taxa de ataque, etiologia, fonte confirmada e recomendações preventivas.
- 1.1.78.9. Investigações epidemiológicas devem poder gerar tarefas no aplicativo móvel do ACS e ACE: busca de contatos, verificação de faltosos, inspeção domiciliar para agravos vetoriais. Atividades de campo devem poder ser registradas digitalmente e alimentar a ficha de investigação.
- 1.1.78.10. Deve disponibilizar painel com indicadores calculados automaticamente: incidência, prevalência, letalidade, taxa de positividade, proporção de casos investigados/encerrados no prazo, tempo médio de processamento. Deve possuir estratificação por faixa etária, sexo, território e outras variáveis.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.78.11. Deve apresentar a distribuição espacial dos casos por território, microárea, bairro ou outra unidade geográfica. Deve permitir identificar áreas de concentração para investigação ou intensificação de ações. Deve permitir análise temporal com séries históricas e padrões sazonais.
- 1.1.79. Deve possuir cadastro de estabelecimentos com razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual/municipal, data de constituição, natureza jurídica, endereço com georreferenciamento, telefones, e-mail, e identificação de sócios e responsáveis legais.
- 1.1.79.1. Deve possuir consulta automática à base da Receita Federal a partir do CNPJ: preenchimento de razão social, situação cadastral, data de abertura, natureza jurídica, CNAES principal e secundários, endereço registrado e quadro societário.
- 1.1.79.2. Deve permitir vinculação de múltiplos serviços/atividades ao estabelecimento (ex: supermercado com comércio de alimentos, padaria, açougue, farmácia), cada qual com requisitos específicos de licenciamento e fiscalização.
- 1.1.79.3. Deve possuir determinação automática da classificação de risco consolidada do estabelecimento com base nos serviços vinculados, definindo exigências aplicáveis para licenciamento.
- 1.1.79.4. Deve possuir campos específicos de informações sanitárias: área construída, número de funcionários, horário de funcionamento, descrição das instalações, equipamentos críticos e observações técnicas. Deve permitir anexar fotografias das instalações.
- 1.1.79.5. Deve possuir cadastro de atividades econômicas sujeitas a controle sanitário com descrição, código CNAE, classificação de risco (alto/médio/baixo),



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



legislação aplicável, requisitos documentais, necessidade de vistoria prévia e validade do alvará.

- 1.1.79.6. Deve possuir configuração para emissão automática de Dispensa de Alvará Sanitário para serviços de baixo risco mediante declaração, conforme Lei no 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica) e regulamentações ANVISA.
- 1.1.79.7. Deve possuir configuração para emissão automática de Alvará Sanitário Provisório para serviços de baixo a médio risco mediante documentação básica e declaração de conformidade, com validade limitada até vistoria.
- 1.1.79.8. Deve possuir configuração para serviços de médio a alto risco que exigem vistoria prévia: registro na fila de trabalho para análise documental, agendamento de vistoria e emissão condicionada à verificação in loco.
- 1.1.79.9. Deve possuir configuração por serviço da exigência de responsável técnico com especificação da categoria profissional habilitada (CRM, CRF, CRMV, CRN, CRO, CREA, CRQ, etc.).
- 1.1.79.10. Deve permitir configuração de regras de renovação: estabelecimentos com histórico de conformidade podem ter renovação simplificada; com histórico de irregularidades exigem nova vistoria a cada renovação.
- 1.1.79.11. Deve possuir cadastro de responsável técnico com dados pessoais (nome, CPF, data de nascimento), formação profissional, número de registro no conselho de classe, categoria/especialidade e situação do registro (ativo, suspenso, cancelado).
- 1.1.79.12. Deve permitir registro de vínculos do profissional com múltiplos estabelecimentos, com controle de limites legais de responsabilidade técnica conforme normas de cada conselho.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.79.13. Deve permitir controle de carga horária total de responsabilidade técnica, alertando quando profissional atinge limite que pode configurar impossibilidade de exercício efetivo.
- 1.1.79.14. Deve possuir o cadastro de veículos vinculados a estabelecimentos para atividades de transporte sujeitas a controle sanitário: alimentos, produtos químicos, resíduos, ambulâncias.
- 1.1.79.15. Deve permitir registro de placa, Renavam, marca, modelo, ano, tipo/categoria, finalidade de uso (transporte refrigerado, secos, químicos, ambulância), sistema de refrigeração, compartimento isotérmico, equipamentos de segurança.
- 1.1.79.16. Deve possuir controle de validade de documentos e certificações específicas (CRLV, certificados de vistoria), com alertas de aproximação de vencimento e histórico de vistorias sanitárias vinculado.
- 1.1.79.17. Deve possuir portal externo para autocadastramento: criação de conta pelo representante legal com validação de CPF e vinculação ao CNPJ, verificando se CPF consta do quadro societário na base da Receita Federal.
- 1.1.79.18. Após validação, o sistema deve implementar preenchimento automático de dados do CNPJ via Receita Federal e verificação de consistência entre CNAES registrados e serviços declarados, com alerta ou bloqueio para incompatibilidades.
- 1.1.79.19. Com base nos serviços declarados, o sistema deve aplicar regras automaticamente: Dispensa de Alvará (baixo risco), Alvará Provisório (aceite de termo), ou registro na fila de vistorias (médio/alto risco).
- 1.1.79.20. Deve possuir portal para consulta de dados do estabelecimento, serviços vinculados, alvará vigente com data de validade e pendências identificadas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.79.21. Deve permitir acesso a alvarás, dispensas, certificados de vistoria, notificações e intimações, com possibilidade de download e impressão.
- 1.1.79.22. Deve permitir solicitação de renovação com preenchimento de formulário de atualização de dados e upload de documentos exigidos.
- 1.1.79.23. Deve possuir atualização de responsável técnico, alteração de endereço (com documentação comprobatória), inclusão ou exclusão de serviços.
- 1.1.79.24. Deve permitir agendamento de vistorias com seleção de data e horário dentre opções disponibilizadas pela vigilância, quando modalidade disponível.
- 1.1.79.25. Deve permitir visualização de status de processos em andamento, etapa atual e previsão de conclusão.
- 1.1.79.26. Deve permitir upload de documentos comprobatórios de regularização e declarações de cumprimento em resposta a notificações.
- 1.1.79.27. Deve permitir emissão de alvará definitivo após verificação de conformidade (análise documental e vistoria quando exigida), com identificação completa, serviços autorizados, responsável técnico, validade e elementos de segurança (QR Code).
- 1.1.79.28. Deve permitir emissão automática para estabelecimentos cuja classificação permite, com validade limitada (90-180 dias), condicionado à regularização mediante vistoria. Deixando claro o caráter temporário e condições de conversão.
- 1.1.79.29. Deve disponibilizar documento que atesta exercício exclusivo de atividades de baixo risco dispensadas de licenciamento prévio conforme legislação, facilitando comprovação perante terceiros (bancos, fornecedores).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.79.30. Deve disponibilizar documento complementar que atesta realização de vistoria sanitária com resultado favorável, emitido independentemente ou como parte do processo de licenciamento.
- 1.1.79.31. Deve disponibilizar os documentos emitidos em formato digital com assinatura eletrônica, disponibilizados no portal e enviados por e-mail. Via digital mantida para reemissão e verificação de autenticidade pelo portal público.
- 1.1.79.32. Deve implementar organização de rotas de inspeção agrupando estabelecimentos por critério geográfico, tipo de atividade ou outro critério, facilitando planejamento e execução de fiscalização programada.
- 1.1.79.33. Deve garantir registro de execução da rota com data, fiscal responsável, estabelecimentos visitados, não localizados ou fechados. Permite acompanhar produtividade e identificar estabelecimentos sistematicamente não localizados.
- 1.1.79.34. Deve permitir visita como parte do processo de concessão/renovação de alvará, verificando requisitos para autorização de funcionamento. Utilizando checklist específico por tipo de estabelecimento, e resultando em parecer favorável ou desfavorável.
- 1.1.79.35. Deve permitir checklist com itens de verificação específicos do segmento, organizados por área (estrutura física, equipamentos, processos, documentação, pessoal). Para cada item: conforme, não conforme, não aplicável, não verificado.
- 1.1.79.36. Deve disponibilizar documento que comunica irregularidades e estabelece prazo para correção, sem aplicação imediata de penalidade. Este documento tem caráter orientador que precede medidas punitivas, oferecendo oportunidade de regularização.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.79.37. Deve disponibilizar documento que convoca o responsável a comparecer à vigilância para esclarecimentos, apresentação de documentos ou ciência de procedimento administrativo. Utilizada quando exige formalidade adicional.
- 1.1.79.38. Deve permitir configuração de prazos padrão por tipo de irregularidade, com possibilidade de ajuste pelo fiscal conforme complexidade da adequação necessária.
- 1.1.79.39. Deve possuir controle automático do prazo de cada notificação com alerta ao aproximar-se do vencimento para programação de reinspeção. Notificações vencidas sem comprovação devem ser sinalizadas automaticamente.
- 1.1.79.40. Deve possuir registro de verificação com data, forma (reinspeção, documentos, declaração), resultado (cumprida integralmente, parcialmente, não cumprida) e desdobramento (arquivamento, nova notificação, processo administrativo).
- 1.1.79.41. Deve possuir integração com portal do estabelecimento para disponibilização eletrônica de notificações com confirmação de ciência, complementando ou substituindo entrega física conforme configuração.
- 1.1.79.42. Deve disponibilizar documento que formaliza constatação de infração e inicia processo administrativo. Lavratura em campo (flagrante), em escritório (análise de documentos ou vencimento de notificação) ou como desdobramento de processo.
- 1.1.79.43. Deve permitir aplicação de multa com valores configuráveis conforme classificação da infração e porte do estabelecimento, seguindo tabelas definidas em legislação municipal ou estadual.
- 1.1.79.44. Deve permitir o registro de apreensão de produtos em situação irregular com registro detalhado: itens,



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



quantidade, motivo, destino (destruição, devolução condicionada, aguardando decisão).

- 1.1.79.45. Deve permitir o registro de inutilização de produtos impróprios para consumo com registro do procedimento de destruição, documentação fotográfica e laudo quando aplicável.
- 1.1.79.46. Deve permitir o registro de interdição quando condições sanitárias oferecem risco iminente à saúde, com registro de áreas ou atividades interditadas e condições para desinterdição.
- 1.1.79.47. Deve permitir a cassação do licenciamento para casos graves ou reincidência, com processo administrativo completo documentando as razões e o devido processo legal.
- 1.1.79.48. Deve permitir o registro de defesa apresentada pelo autuado com data de protocolo, documentos anexados e argumentos apresentados para análise pela autoridade competente.
- 1.1.79.49. Deve permitir o registro da decisão com fundamentação legal e técnica, acolhimento ou rejeição de argumentos da defesa, e definição de penalidade aplicável quando procedente.
- 1.1.79.50. Deve permitir o controle automático de prazos de cada etapa do processo com alertas de vencimento, garantindo celeridade e evitando prescrição de ações.
- 1.1.79.51. Deve permitir a identificação de alvarás próximos do vencimento com alertas progressivos: preventivo (60-90 dias), proximidade imediata (30 dias), vencido. Devem ser gerados alertas no painel da vigilância e opcionalmente ao estabelecimento.
- 1.1.79.52. Deve identificar estabelecimentos sem inspeção há mais tempo que o período definido para sua categoria. Deve ser feito cálculo automático da próxima vistoria devida



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



com base na última realizada e periodicidade configurada.

- 1.1.79.53. Deve monitorar a validade de documentos do estabelecimento ou responsável técnico: certificados obrigatórios (manipulação de alimentos), laudos técnicos (água, controle de pragas), registros profissionais.
- 1.1.79.54. Deve permitir visão gerencial consolidada: alvarás a vencer por período, vistorias em atraso, documentação vencida. Permitindo planejamento de capacidade e priorização de ações.
- 1.1.80. Deve possuir integração com API oficial do WhatsApp Business da Meta, com conta Business verificada, número dedicado para o serviço de saúde e templates de mensagem aprovados pela plataforma. Distingue-se de soluções não oficiais sujeitas a bloqueios.
 - 1.1.80.1. O sistema deve permitir a configuração de templates previamente aprovados pela Meta que definem estrutura das mensagens proativas, garantindo conformidade com políticas anti-spam e permitindo personalização com variáveis dinâmicas (nome, data, profissional, etc.).
 - 1.1.80.2. Deve permitir o envio de mensagens de texto simples para comunicações informativas diretas sem necessidade de interação do paciente.
 - 1.1.80.3. Deve permitir mensagens com botões de resposta que permitem ao paciente selecionar opções predefinidas (Confirmar/Cancelar, Sim/Não) com um toque, sem necessidade de digitar, aumentando taxas de engajamento.
 - 1.1.80.4. Deve permitir a configuração em dias antes do evento para o primeiro aviso (consulta de rotina pode ter aviso 3 dias antes; exame com preparo pode ter 5 dias para permitir tempo de preparação).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.80.5. Deve permitir a configuração em horas antes do evento para lembrete adicional. Podendo ser na véspera (24 horas) ou na manhã do dia, conforme necessidade do serviço.
- 1.1.80.6. Deve permitir a definição de janela de horário para envio de mensagens, evitando disparos em horários inconvenientes (madrugada, horário de almoço) que gerariam insatisfação.
- 1.1.80.7. Deve permitir a personalização do texto e formato da mensagem para cada tipo de evento, permitindo comunicação adequada às características específicas de cada serviço.
- 1.1.80.8. Deve permitir a definição se a mensagem deve incluir botões de confirmação/cancelamento (interativa) ou se é apenas informativa, conforme necessidade operacional.
- 1.1.80.9. Deve permitir avisos de consultas agendadas, procedimentos programados e retornos marcados no módulo de Prontuário Eletrônico, com informações de data, horário, local e profissional.
- 1.1.80.10. Deve permitir avisos de coletas laboratoriais agendadas incluindo instruções de preparo específicas (jejum, suspensão de medicamentos, coleta de material), garantindo que paciente chegue preparado.
- 1.1.80.11. Deve permitir notificação automática quando resultados de exames ficam disponíveis, com link para acesso no Portal de Transparência ou orientação para retirada.
- 1.1.80.12. Deve permitir avisos de viagens de transporte sanitário agendadas com orientações de embarque: ponto de partida, horário de chegada recomendado, documentos necessários, orientações sobre alimentação.
- 1.1.80.13. Deve permitir comunicação periódica automática (padrão: 45 dias) informando posição atual na fila, tempo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



estimado de espera, classificação de risco quando aplicável, e orientação para manter dados atualizados.

- 1.1.80.14. Deve permitir comunicação periódica incluindo opções para paciente confirmar necessidade ou desistir, permitindo limpeza de filas com demandas que deixaram de existir.
- 1.1.80.15. Deve permitir comunicação extraordinária fora do ciclo regular quando posição ou tempo estimado melhorou significativamente (reclassificação de risco, ampliação de oferta).
- 1.1.80.16. Deve permitir convocações para campanhas de vacinação conforme elegibilidade do paciente (faixa etária, grupos prioritários, doses pendentes), direcionando público-alvo.
- 1.1.80.17. Deve permitir lembretes para retirada de medicamentos de uso contínuo com verificação de validade da receita e verificação de estoque, evitando deslocamentos frustrados.
- 1.1.80.18. Quando paciente não retira medicamento de uso contínuo no prazo esperado, sistema deve gerar alerta para equipe de saúde intervir antes que interrupção cause danos.
- 1.1.80.19. Deve permitir avisos sobre visitas domiciliares programadas pelo ACS, informando data, período (manhã/tarde) e finalidade da visita.
- 1.1.80.20. Deve permitir avisos de aproximação e vencimento de prazo de empréstimo de equipamentos de saúde (cadeiras de rodas, concentradores de oxigênio), com opção de renovação por resposta.
- 1.1.80.21. Deve permitir convocação para revisão periódica de equipamentos em poder de pacientes (verificação de concentradores, calibração de equipamentos de medição).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.80.22. Deve permitir notificação quando documentos externos são recebidos na secretaria (resultados de exames de outros municípios, laudos), informando tipo, local e horário para retirada.
- 1.1.80.23. Deve permitir lembretes em intervalos configuráveis (padrão: 7 dias) durante período definido (padrão: 21 dias) para documentos não retirados, totalizando aproximadamente três tentativas.
- 1.1.80.24. Quando o paciente cancela, o sistema deve implementar: atualização do status, alerta imediato ao operador sobre vaga liberada, mensagem de retorno confirmando cancelamento e orientando sobre reagendamento.
- 1.1.80.25. Agendamentos sem resposta após envio de lembretes devem ser sinalizados como "Sem Confirmação" para que a equipe possa realizar contato ativo por telefone quando justificar.
- 1.1.80.26. O módulo de envio de mensagens deve operar como camada de comunicação que coleta eventos relevantes de todas as áreas (PEP, Laboratório, Transporte, Regulação, Farmácia, Território, Patrimônio, Documentos) e os transforma em comunicações.
- 1.1.81. Deve disponibilizar portal que reflete em tempo real a situação dos serviços de saúde (disponibilidade de medicamentos, vagas em viagens, posição em filas), diferente de portais estáticos com documentos desatualizados.
 - 1.1.81.1. O portal disponibilizado deve implementar duas camadas de acesso:
 - 1.1.81.2. Camada pública (sem autenticação): notícias, campanhas, medicamentos disponíveis, viagens, estatísticas. Camada restrita (com autenticação): dados pessoais de saúde, histórico, documentos, filas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.81.3. Deve garantir que as informações exibidas no portal são as mesmas dos sistemas operacionais internos (mesma disponibilidade de medicamento, mesmas vagas de viagem, mesmos laudos), eliminando inconsistências.
- 1.1.81.4. O portal deve permitir busca de medicamentos por nome comercial ou princípio ativo com resultado mostrando disponibilidade por unidade de saúde (disponível, estoque baixo, indisponível) e data/hora da última atualização, e disponibilidade extraída em tempo real do módulo de Farmácia. Quando o medicamento é dispensado ou recebido, a disponibilidade no portal deve ser automaticamente atualizada.
- 1.1.81.5. O portal deve disponibilizar calendário ou listagem de viagens de transporte sanitário programadas para próximos dias, filtráveis por destino (cidade ou estabelecimento de saúde).
- 1.1.81.6. Para cada viagem, o portal deve disponibilizar: data, horário previsto de saída, destino, tipo de veículo (indicação de acessibilidade), local de embarque, vagas totais e vagas disponíveis. Quando o paciente é incluído em viagem pelo setor de transporte, vagas disponíveis no portal são decrementadas automaticamente. Cancelamentos liberam vagas instantaneamente
- 1.1.81.7. O portal deve permitir acesso a segunda via de atestados médicos e odontológicos emitidos durante atendimentos, com assinatura digital e elementos de verificação de autenticidade.
- 1.1.81.8. O portal deve permitir acesso a segunda via de declarações de comparecimento emitidas pelas unidades de saúde, para comprovação perante empregadores e instituições.
- 1.1.81.9. O portal deve permitir acesso a segunda via de encaminhamentos para especialidades e outros níveis



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



de atenção, com informações clínicas que fundamentaram a solicitação.

- 1.1.81.10. O portal deve permitir acesso a segunda via de receitas emitidas durante atendimentos, com informações de medicamentos, posologia e orientações de uso.
- 1.1.81.11. O portal deve permitir acesso a resultados de exames laboratoriais e de imagem liberados pelo módulo de Laboratório, com laudo completo assinado digitalmente.
- 1.1.81.12. Deve permitir a solicitação de cópia de prontuário de atendimento, gerando alerta para administrador do sistema que faz a liberação e disponibilização via e-mail.
- 1.1.81.13. Deve manter registro de todos os downloads realizados, documentando data, hora e IP de acesso para fins de auditoria e segurança.
- 1.1.81.14. O portal deve permitir acesso a caderneta de vacinação em formato padronizado: dados do cidadão, logotipo da secretaria, listagem de vacinas em ordem cronológica ou agrupadas por tipo, elementos de autenticidade (código, QR Code).
- 1.1.81.15. O portal deve permitir a visualização de todas as filas em que o cidadão está incluído: tipo de procedimento/consulta aguardada, data de inclusão, classificação de risco (quando autorizado), posição atual, tempo de espera acumulado.
- 1.1.81.16. Alterações de posição na fila por entrada/saída de outros pacientes, reclassificações de risco ou movimentações devem ser imediatamente refletidas na consulta.
- 1.1.81.17. Cada documento emitido (atestados, declarações, resultados, caderneta) deve conter código de verificação único e QR Code, com código, que direciona para página de validação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.1.81.18. O Portal do sistema deve ficar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, permitindo que cidadão acesse serviços quando necessitar, sem depender de horário de funcionamento das unidades.
- 1.1.82. A interface do sistema deve ser adaptável a diferentes dispositivos (computadores, tablets, smartphones), garantindo boa experiência de uso em qualquer formato de tela.
- 1.2. Relativamente ao software de contact center e comunicação unificada:
 - 1.2.1. Deve ser integrado ao software de gestão da saúde.
 - 1.2.2. Deve ser possível cadastrar, excluir, editar, consultar, bloquear, desbloquear, ativar e desativar os usuários.
 - 1.2.3. Deve possibilitar o uso de criptografia de chaves assimétricas, conforme padrão TLS (*Transport Layer Security*), nas comunicações entre os usuários.
 - 1.2.4. Deve permitir gravar as interações do contact center por voz, chat e vídeo.
 - 1.2.5. Deve possuir função de realização de cópia de segurança dos dados das interações havidas (conteúdos, registros de comunicações, assim como transcrições e análises oriundas da inteligência artificial).
 - 1.2.6. Deve possuir agenda centralizada.
 - 1.2.7. Toda a gestão da plataforma deve ficar a cargo dos usuários administradores da Contratante.
 - 1.2.8. Deve permitir a realização de conferências de voz, durante as interações, entre o agente de interação, o interlocutor, outros usuários da plataforma em distintos papéis e outros profissionais que não fazem parte da estrutura de atendimento.
 - 1.2.9. Deve possibilitar a realização de chamadas *call back* para evitar que os usuários dos serviços aguardem muito tempo em fila de espera para atendimento.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.10. Deve permitir o mapeamento de ramal – número de telefonia móvel de maneira que quando um usuário discar para um determinado ramal registrado no software, seja gerada uma chamada sainte para o número celular correspondente.
- 1.2.11. Deve possuir gateway para troncos SIP com capacidade de até 10 chamadas simultâneas que atendem aos seguintes requisitos:
 - 1.2.11.1. Deve possibilitar a interconexão com gateway para a rede de telefonia pública fixa através de conexão troncalizada SIP.
 - 1.2.11.2. Deve permitir a conexão com outras centrais atualmente utilizadas pela contratante, baseadas no padrão SIP.
 - 1.2.11.3. Deve permitir os seguintes tipos de Codecs: G.711 e G.729.
 - 1.2.11.4. Deve possibilitar estabelecer comunicação entre o gateway e o software de comunicações unificadas de maneira criptografada segundo chaves assimétricas, conforme padrão TLS (*Transport Layer Security*).
 - 1.2.11.5. Deve possibilitar configuração remota através de interface orientada a web browser.
 - 1.2.11.6. Deve possuir funções de gerenciamento e manutenção remota a fim de que a manutenção de cada gateway possa ser feita remotamente por intermédio de rede IP.
 - 1.2.11.7. Deve vir acompanhado do Manual de Operação bem como do Manual Técnico que orienta os aspectos de requisitos mínimos de infraestrutura, escritos no idioma nacional.
 - 1.2.11.8. Deve possibilitar interações ativas e receptivas para contact center.
 - 1.2.11.9. Funções de Interação Humana (voz e chat):



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.1. Deve atender chamados pelas mídias de voz e chat na mesma interface. As filas de atendimento devem respeitar, ou não, a mídia entrante.
- 1.2.11.9.2. Deve possuir capacidade de 3 posições simultâneas de interação humana e de 20 usuários ativos de comunicação unificada.
- 1.2.11.9.3. Deve possibilitar o atendimento por intermédio de mensagens oriundas das mídias sociais WhatsApp, Telegram, Instagram Direct Message e Facebook Message.
- 1.2.11.9.4. Deve permitir contatos por meio de mensagens trocadas através de chat próprio do software, inserido em portal ou em app próprio da Contratante.
- 1.2.11.9.5. Deve possibilitar contatos com usuários de comunicação unificada.
- 1.2.11.9.6. Deve permitir a gravação dos contatos realizados, sejam eles por voz ou por chat.
- 1.2.11.9.7. Deve possuir mecanismos de gerenciamento de filas por grupo, por habilidade do usuário e por serviço de atendimento.
- 1.2.11.9.8. Deve possuir mecanismos de supervisão on-line dos contatos realizados, sendo possível a interferência do supervisor no contato, por meio de mecanismo de intercalação e/ou conferência, orientando o atendente em como proceder.
 - 1.2.11.9.8.1. Também deve possibilitar ao atendente transferir o chamado para o supervisor assumir o contato com o usuário do serviço.
- 1.2.11.9.9. Deve permitir a emissão de relatórios, consultas gráficas e dashboards que indiquem a



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



performance dos contatos realizados com, minimamente, o número de chamadas que foram atendidas e/ou geradas, que desistiram de esperar, que estão em atendimento, que estão na fila, e o nível de serviço correspondente.

- 1.2.11.9.9.1. Esses relatórios e consultas devem ser passíveis de configuração mínima por meio de filtros de tempo (data e hora de início e de término), de usuário, de grupo e de turno.
- 1.2.11.9.10. No caso da mídia WhatsApp, deve permitir o uso da API desta mídia contratada junto à Meta ou broker credenciado pela Meta, diretamente pelo Contratante, caso seja do seu interesse.
- 1.2.11.9.11. Deve possibilitar acionar uma interação por vídeo a partir de uma interação pela mídia chat.
- 1.2.11.9.12. Deve possuir função onde se pode registrar as classificações de interações por serviço.
- 1.2.11.9.13. Deve possibilitar o atendimento simultâneo de voz e chat por um mesmo usuário de interação (agente de interação).
- 1.2.11.9.14. Deve possibilitar, durante as interações por chat, o envio de arquivos tais como documentos, vídeos e fotos, dentre outros.
- 1.2.11.9.15. Deve possibilitar configurar o limite máximo de tempo transcorrido desde a entrada da chamada de voz e, separadamente, de chat para eventual disparo de procedimento.
- 1.2.11.9.16. Deve possibilitar configurar o tempo máximo de espera para responder à pesquisa de satisfação.
- 1.2.11.9.17. Deve possuir, minimamente, os seguintes relatórios de gestão:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.17.1. Estatísticas por Período - Visão Geral;
- 1.2.11.9.17.2. Listagem de Chamadas no Serviço;
- 1.2.11.9.17.3. Perfil de Espera;
- 1.2.11.9.17.4. Estatísticas por Mídia - Serviços Receptivos;
- 1.2.11.9.17.5. Atendimento de Agentes;
- 1.2.11.9.17.6. Pausa e Tempo Logado dos Agentes;
- 1.2.11.9.17.7. Lista de agentes operando no(s) serviço(s);
- 1.2.11.9.17.8. Estatísticas de Callbacks Registrados e/ou Gerados;
- 1.2.11.9.17.9. Lista de Números Registrados Callback;
- 1.2.11.9.17.10. Listagem de Chamadas no Serviço - Exportação;
- 1.2.11.9.17.11. Estatísticas por Mídia - Serviços Receptivos - Exportação;
- 1.2.11.9.17.12. Atendimento de Agentes - Exportação;
- 1.2.11.9.17.13. Pausa e Tempo Logado dos Agentes - Exportação;
- 1.2.11.9.17.14. Lista de agentes operando no(s) serviço(s) - Exportação;
- 1.2.11.9.17.15. Estatísticas de Callbacks Registrados e/ou Gerados - Exportação;
- 1.2.11.9.17.16. Lista de Números Registrados Callback - Exportação;
- 1.2.11.9.17.17. Integração Mídias Sociais - Estatísticas de Mensagens;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.17.18. Integração Mídias Sociais - Resultado do envio de mensagens HSM;
- 1.2.11.9.17.19. Integração Mídias Sociais - Estatísticas de Mensagens - Exportação;
- 1.2.11.9.17.20. Integração Mídias Sociais - Resultado do envio de mensagens HSM - Exportação.

- 1.2.11.9.18. Deve facultar ao usuário sua identificação, ou não, antes de iniciar as interações com o público.
- 1.2.11.9.19. Deve possibilitar ao usuário, nas interações na mídia chat, informar um apelido a fim que seu nome não seja publicizado.
- 1.2.11.9.20. Deve possibilitar configurar datas especiais como, a título de mero exemplo, os feriados municipais, estaduais e nacionais.
- 1.2.11.9.21. Deve possibilitar configurar mensagens específicas de voz e chat, como a título de mero exemplo, mensagens de boas-vindas.
- 1.2.11.9.22. Deve possibilitar configurar modelos de resposta para a mídia chat a fim de trazer ganhos de produtividade aos usuários durante as interações por esta mídia.
- 1.2.11.9.23. Deve possibilitar configurar os motivos de pausa automática e manual.
- 1.2.11.9.24. Deve possibilitar configurar os serviços de interação, ativos e receptivos, que serão implantados.
- 1.2.11.9.25. Deve possibilitar configurar as habilidades requeridas de cada usuário durante as interações havidas em cada um dos serviços.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.26. Deve possibilitar a montagem de equipes formadas pelos usuários a serem alocados em determinado serviço.
- 1.2.11.9.27. Deve possibilitar gerar um formulário que será utilizado para acessar as interações por chat a partir do Portal da contratante.
- 1.2.11.9.28. Deve permitir consultar o histórico das interações anteriores, havidas com um mesmo interlocutor, durante uma interação com ele.
- 1.2.11.9.29. Deve possibilitar supervisionar agentes, chamadas, serviços ativos e serviços receptivos.
- 1.2.11.9.30. Deve possuir painel de acompanhamentos em tempo real, atualizado no máximo a cada 5 segundos, que indique o número de chamadas atendidas, geradas, em atendimento, abandonadas e na fila, assim como o nível de serviço de cada agente de interações.
- 1.2.11.9.31. Deve possuir função de monitoração de agentes de supervisão que permite ao auditor avaliar a qualidade dos serviços, das interações e dos agentes de interação. A avaliação deve ocorrer tanto nas interações por voz quanto nas por chat.
- 1.2.11.9.32. Deve permitir que o usuário dos serviços de atenção de urgência e emergência possa avaliar, ele mesmo, a interação que teve com o usuário das interações.
- 1.2.11.9.33. Deve permitir a gravação dos contatos realizados, independentemente da mídia utilizada.
- 1.2.11.9.34. Deve possibilitar o recebimento do encaminhamento de atendimentos automáticos para atendimentos humanos mediante escolha do usuário do serviço.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.35. Deve possibilitar realizar ligações para números destinatários previamente selecionados que, na medida que atendem, devem receber uma gravação e a transferência, ou não (opcional pelo usuário destinatário) para uma estação de interação.
- 1.2.11.9.36. Deve permitir a emissão de relatórios, bem como o agendamento desta emissão e remessa por e-mail para conta previamente configurada.
- 1.2.11.9.37. Deve permitir a realização de cópia lógica de segurança dos conteúdos gravados antes do seu expurgo de dentro do software. Essa cópia lógica de segurança deve ser passível de ser recuperada para a solução quando isso for necessário. O expurgo de dentro do software deve ser possível por período, isto é, o usuário administrador determina o período que deseja que os conteúdos das interações sejam expurgados.
- 1.2.11.9.38. Deve possibilitar, através de integração com outros softwares, gerar o protocolo da interação e/ou da manifestação e informar esse protocolo ao(à) Requerente para que ele(a) possa acompanhar, posteriormente.
- 1.2.11.9.39. Deve possuir mecanismos de configuração das integrações deste software com outras bases de dados a fim de possibilitar a prestação de informações verbalizadas através de engenhos do tipo TTS (*Text to Speech*).
- 1.2.11.9.40. As integrações de que tratam as duas características anteriores devem ser possíveis de serem utilizadas em diferentes serviços.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.9.41. As integrações devem ser possíveis tanto no sentido de obter, quanto no sentido de atualizar essas bases de dados.
- 1.2.11.9.42. Deve possibilitar a montagem de filas únicas, independentemente da mídia (voz e chat) que está sendo utilizada para a interação. As filas também devem poder ser configuradas por serviço (ativo ou receptivo) ou, ainda, por mídia.
- 1.2.11.9.43. Deve permitir ao usuário consultar ou selecionar qual(is) o(s) serviço(s) ele está alocado para interagir.
- 1.2.11.9.44. Deve possibilitar encaminhar uma interação por voz para outro usuário.
- 1.2.11.9.45. Deve possibilitar enviar mensagens para os contatos que estão na agenda do usuário.
- 1.2.11.9.46. Deve possibilitar gerar ou receber chamadas para interação por voz e por chat.
- 1.2.11.9.47. Deve possibilitar selecionar qual o tipo de interação está ativa para comunicação (interação interna ou externa). Também deve possibilitar deixar que a detecção da interação seja automática.
- 1.2.11.9.48. Deve possibilitar consultar as interações que foram perdidas a fim de permitir o seu restabelecimento.
- 1.2.11.9.49. Deve permitir o uso de modelos de respostas por chat a fim de possibilitar a padronização e a maior produtividade das interações por esta mídia.
- 1.2.11.9.50. Deve permitir que, dependendo dos diálogos realizados pelos mecanismos automáticos e/ou dependendo do serviço, seja possível selecionar o usuário da interação por intermédio das suas



habilidades, ou seja, selecionar o usuário mais competente para realizar determinada interação.

- 1.2.11.9.50.1. A título de mero exemplo, pode haver uma interação ou serviço que requeira a habilidade de interação em outro idioma ou de interação com pessoa que está sofrendo maus tratos como em denúncias de violência intrafamiliar.
- 1.2.11.9.51. Deve possibilitar consultar a fila de solicitantes que aguardam interação.
- 1.2.11.9.52. Deve possibilitar consultar o estado do sistema, minimamente se está ativo ou se está inativo.
- 1.2.11.9.53. Deve possibilitar acompanhar o tempo que o usuário está no seu status atual como, a título de mero exemplo, “operando”, “em pausa manual” ou “em pausa programada”.
- 1.2.11.9.54. Deve permitir ao usuário das interações mudar seu status.
- 1.2.11.9.55. Deve possibilitar ao usuário das interações realizar discagem de chamadas de voz, tanto externas, como internas.
- 1.2.11.9.56. Deve possibilitar finalizar as interações, independentemente da mídia.
- 1.2.11.9.57. Deve possibilitar enviar e receber arquivos tais como, a título de mero exemplo, vídeos, fotos e documentos pelas mídias chat.
- 1.2.11.10. Funções de Interação Automática (voz e chat):
 - 1.2.11.10.1. Deve possuir capacidade de até 08 (oito) canais simultâneos de voz e 08 (oito) canais simultâneos de chat.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.10.2. Deve possibilitar o atendimento por intermédio de resposta automática por voz e por chat.
- 1.2.11.10.3. Deve permitir a gravação dos contatos realizados, independentemente da mídia utilizada.
- 1.2.11.10.4. Deve permitir que sejam feitos contatos identificados ou anônimos, por diferentes caminhos ou pelo mesmo caminho, isto é, pelo mesmo número telefônico ou endereço de chat ou por diferentes números telefônicos e/ou endereços de chat.
- 1.2.11.10.5. Deve possibilitar criação de novos diálogos para serem utilizados em serviços ativos e receptivos, assim como sua manutenção e ajustes.
- 1.2.11.10.6. Deve possibilitar atendimentos por voz, chat próprio e por chat através de interoperabilidade com as mídias sociais Telegram, WhatsApp, Instagram Direct Message e Facebook Message.
- 1.2.11.10.7. Deve possibilitar a interação automática para diferentes serviços ativos e/ou receptivos.
- 1.2.11.10.8. Deve possibilitar o encaminhamento de atendimentos automáticos para atendimentos humanos mediante escolha do usuário do serviço.
- 1.2.11.10.9. Deve possibilitar integração com bases de dados de terceiros assim como API's de sistemas transacionais de terceiros.
- 1.2.11.10.10. Deve possibilitar a emissão de relatórios e consultas gráficas de uso dos serviços de atendimento automático, referentes a um período, minimamente:
 - 1.2.11.10.10.1. URA - Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.10.10.2. URA - Chamadas, Exportação da Listagem dos Pontos de Verificação;
- 1.2.11.10.10.3. URA - Chamadas, Totalizador de Chamadas por Serviço;
- 1.2.11.10.10.4. URA - Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, Ponto de Verificação;
- 1.2.11.10.10.5. URA - Chamadas, Gráfico das Chamadas por Hora;
- 1.2.11.10.10.6. URA - Chamadas, Gráfico das Chamadas por Dia;
- 1.2.11.10.10.7. URA - Chamadas, Totalizadores por Classificação da Chamada;
- 1.2.11.10.10.8. URA - Chamadas, Totalizadores dos Atributos Valores do Serviço;
- 1.2.11.10.10.9. URA - Lista Chamadas com Resultado;
- 1.2.11.10.10.10. Mídias Sociais - Resultado do envio de mensagens HSM;
- 1.2.11.10.10.11. Mídias Sociais - Resultado do envio de mensagens HSM - Exportação.
- 1.2.11.10.11. Deve possibilitar facultar ao usuário sua identificação, ou não, antes de ser atendido, mediante atendimento automático.
- 1.2.11.10.12. Deve possuir funções e/ou mecanismos de configuração dos diálogos para o atendimento automatizado através de voz e de chat. Os diálogos devem ser plenamente configuráveis.
- 1.2.11.10.13. A configuração dos diálogos deve ser passível de ser testada através do acompanhamento, linha a linha, denominado "debug". Essa funcionalidade



de teste é possível tanto para diálogos por voz como para diálogos por chat.

- 1.2.11.10.14. A configuração dos diálogos também deve ser passível de ser realizada através de ferramenta No Code dentro da própria solução.
- 1.2.11.10.15. Relativamente às interações automatizadas, tanto por chat, quanto por voz, deve ser possível supervisionar:
 - 1.2.11.10.15.1. As interações que estão ocorrendo no momento da supervisão;
 - 1.2.11.10.15.2. Os robôs de interação automatizada, minimamente quanto ao seu histórico e picos de ocupação e sua ocupação;
 - 1.2.11.10.15.3. As rotas utilizadas nas interações automatizadas; e
 - 1.2.11.10.15.4. Os serviços que estão utilizando as interações automatizadas.
- 1.2.11.10.16. Deve possibilitar reiniciar as estatísticas de supervisão.
- 1.2.11.10.17. Deve possibilitar configurar o calendário de funcionamento das interações automatizadas. Deve ser possível haver múltiplos calendários para que a cada serviço, seja utilizado um ou outro calendário.
- 1.2.11.10.18. Deve permitir gerenciar as rotas e perfis de interação automatizada que se utilizarão dos robôs.
- 1.2.11.10.19. Deve possibilitar gerenciar os serviços que se utilizarão das rotas e perfis de interação automatizada.



- 1.2.11.10.20. As integrações dos robôs com as bases de dados devem ser possíveis tanto no sentido de obter informações das bases de dados da Contratante, quanto no sentido de atualizar essas bases de dados com os resultados dos diálogos realizados com os usuários dos serviços de atenção de urgência e emergência.
- 1.2.11.10.21. Deve permitir distribuir os softwares de interação automatizada em diferentes serviços a fim de balancear esse tipo de interação de acordo com a demanda da população.
- 1.2.11.10.22. Deve possibilitar supervisionar o comportamento das interações e dos serviços disponíveis mesmo a distância, fora do Contratante. Essa característica se faz necessária em face ao fato dessas interações poderem ocorrer a qualquer hora do dia, independentemente de ser dia útil ou não.
- 1.2.11.10.23. Deve ser possível fazer uso das funções de processamento de linguagem natural e de inteligência artificial.
- 1.2.11.11. Funções de Discagem automática:
 - 1.2.11.11.1. Deve possuir capacidade de até 5 (cinco) chamadas simultâneas.
 - 1.2.11.11.2. Deve ser possível realizar discagem automática para uma lista de números carregados no software com, no mínimo, as capacidades abaixo arroladas:
 - 1.2.11.11.2.1. Promove a discagem e, assim que o destinatário atender, passar a ligação para um usuário de interação humana;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.11.2.2. Promove a discagem e, assim que o destinatário atender, tocar uma gravação de áudio, desligando logo em seguida; e
- 1.2.11.11.2.3. Promove a discagem e, assim que o destinatário atender, aplicar um questionário previamente configurado.
- 1.2.11.11.3. Deve permitir registrar se o destinatário da discagem ouviu a mensagem até o final.
- 1.2.11.11.4. Deve possibilitar registrar se o destinatário respondeu todo o questionário aplicado.
- 1.2.11.11.5. Deve possibilitar registrar se o destinatário interrompeu a ligação durante a mensagem automática ou o questionário aplicado.
- 1.2.11.11.6. Deve permitir testar se o número destinatário está ativado ou não, gravando o devido registro dessa condição.
- 1.2.11.11.7. Deve possibilitar listar relatório das discagens realizadas quanto ao seu status, minimamente:
 - 1.2.11.11.7.1. Atendida;
 - 1.2.11.11.7.2. Atendida parcialmente – ouviu a mensagem parcialmente;
 - 1.2.11.11.7.3. Atendida parcialmente – respondeu ao questionário parcialmente;
 - 1.2.11.11.7.4. Inativa; e
 - 1.2.11.11.7.5. Não atendida.
- 1.2.11.11.8. Deve ser capaz de fazer ligações de voz para listas de telefones fixos e móveis celulares a fim de informar os(as) destinatários(as) interessados(as) nas solicitações realizadas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.2.11.11.9. Deve ser capaz de testar lotes de números de destinatários para verificar se existem ou não e se estão ativos ou não.
- 1.2.11.12. Funções de Integração com as mídias sociais WhatsApp, Telegram, Facebook Message e Instagram Direct Message:
 - 1.2.11.12.1. Deve possuir capacidade de até 8 (oito) templates ativos e 8 (oito) conversas simultâneas.
 - 1.2.11.12.2. Deve possuir gateway de chat para estas mídias sociais, tanto para serviços receptivos quanto para serviços ativos, quando aplicável para cada mídia social.
 - 1.2.11.12.3. Para a mídia social WhatsApp, deve possuir gateway de voz para interações por voz nesta mídia social.
 - 1.2.11.12.4. A integração deve ocorrer tanto para interações com usuários humanos quanto para interações automatizadas.
 - 1.2.11.12.5. Deve possibilitar o envio e recebimento de arquivos de dados, voz, vídeo e imagens através das interações por chat.
 - 1.2.11.12.6. Deve permitir o envio de url's através da mídia chat.
- 1.2.11.13. Funções de Inteligência Artificial:
 - 1.2.11.13.1. Deve possuir capacidade de análise de até 200 contatos mensais usando IA.
 - 1.2.11.13.2. Deve possuir processamento de linguagem natural baseado em inteligência artificial (IA) própria, para as mídias voz e chat.
 - 1.2.11.13.3. Deve possuir interoperabilidade com inteligências artificiais de mercado como, a título de mero



exemplo, o chat GPT e com o Google Gemini, para processamento de linguagem natural.

- 1.2.11.13.4. Deve possibilitar a transcrição dos áudios gravados nas comunicações por voz.
- 1.2.11.13.5. Deve possuir motores de processamento para identificação:
 - 1.2.11.13.5.1. Do grau de cordialidade do usuário;
 - 1.2.11.13.5.2. Do sentimento (emoção) do interlocutor;
 - 1.2.11.13.5.3. Da resolutividade da interação;
 - 1.2.11.13.5.4. Do motivo da interação;
 - 1.2.11.13.5.5. Da classificação da interação.
- 1.2.11.13.6. Deve possuir interoperabilidade com inteligências artificiais de mercado como, a título de mero exemplo, o chat GPT e com o Google Gemini, para processamento sobre bases de dados da Contratante.

1.3. Funções de campanhas de saúde:

- 1.3.1. Deve permitir a gestão de campanhas de vacinação e sensibilização social.
- 1.3.2. Deve possibilitar a geração de campanhas telefônicas através de *mailing* previamente cadastrado.
- 1.3.3. Deve prover as linhas telefônicas a serem utilizadas para a realização de até 10.000 chamadas mensais, independentemente do número de campanhas.
- 1.3.4. As contas telefônicas oriundas das chamadas estarão inclusas no provimento do serviço e correrão às expensas da empresa contratada.
- 1.3.5. A gravação dos áudios que serão reproduzidos em cada campanha caberá à Contratante.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



1.3.6. Os números telefônicos destinatários de cada campanha serão gerados a partir, mas não restrita, à base de pacientes gerenciada pela solução, considerando critérios previamente definidos pela Contratante.

1.4. Relativamente ao software de Teleconsulta:

1.4.1. Deve ser capaz de processar até 5 (cinco) teleconsultas simultâneas.

1.4.2. Deve ser integrado ao software de gestão da saúde.

1.4.3. Deve ser facilmente escalável para garantir adaptabilidade às necessidades de crescimento futuras da Contratante.

1.4.4. Deve garantir corte de dados para as informações armazenadas no sistema, impedindo que um determinado usuário tenha acesso a informações indevidas, sempre respeitando as premissas da Lei Geral de Proteção de Dados e a privacidade dos envolvidos.

1.4.5. Deve possuir interface baseada em acesso web-browser, cujo funcionamento não pode em hipótese alguma exigir a aquisição de software licenciado específico pelos usuários do sistema.

1.4.6. Deve ser oferecida no padrão whitelabel, permitindo customização para atender a identidade visual da Contratante, conforme definições da Secretaria Municipal de Saúde.

1.4.7. Mesmo antes do login do usuário, o sistema deve oferecer possibilidade de alterar o tema visual da interface, de acordo com a preferência de cada usuário, minimamente nas opções “claro” e “escuro”.

1.4.8. Deve garantir login individual para cada usuário, que permita alteração e recuperação de senha de forma automática, sem necessidade de intervenção do administrador.

1.4.9. O login do usuário deverá ser baseado no e-mail cadastrado no sistema.



- 1.4.10. Deve exigir o cadastro de senhas fortes por parte dos usuários, minimamente obrigando os seguintes requisitos para cadastro das senhas de usuário:
 - 1.4.10.1. Pelo menos 8 caracteres;
 - 1.4.10.2. Pelo menos um caractere maiúsculo;
 - 1.4.10.3. Pelo menos um caractere numérico;
 - 1.4.10.4. Pelo menos um caractere especial (que não seja letra e nem número).
- 1.4.11. Deve possibilitar o login de forma integrada com sistemas externos, à escolha do usuário, minimamente utilizando a conta do Google como alternativa de acesso.
- 1.4.12. Deve possibilitar a definição de perfis de acesso de acordo com as necessidades de cada usuário, minimamente contemplando as seguintes categorias:
 - 1.4.12.1. Administrador geral;
 - 1.4.12.2. Administrador de unidade de saúde;
 - 1.4.12.3. Usuário executante (profissional de saúde);
 - 1.4.12.4. Usuário solicitante (paciente).
- 1.4.13. Deve possibilitar o cadastro de novos usuários pelos próprios usuários administradores da Secretaria Municipal de Saúde, respeitando-se os privilégios definidos de acordo com o perfil de acesso.
- 1.4.14. Deve possibilitar o bloqueio / inativação de um usuário sem necessidade de sua exclusão.
- 1.4.15. Deve permitir o cadastro de usuários alocados em unidades de saúde, de forma que o administrador de uma unidade de saúde não tenha interferência e nem mesmo acesso às informações de outra unidade de saúde.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



1.4.16. De acordo com o perfil cadastrado para cada usuário, o sistema deve prever acesso a módulos específicos do sistema, minimamente contemplando os seguintes acessos:

1.4.16.1. Administrador geral;

1.4.16.1.1. Acesso aos dados de todas as unidades de saúde;

1.4.16.1.2. Dashboard;

1.4.16.1.3. Agenda;

1.4.16.1.4. Consultas (listagem e cadastro);

1.4.16.1.5. Configurações:

1.4.16.1.5.1. Unidades de saúde;

1.4.16.1.5.2. Profissionais de saúde;

1.4.16.1.5.3. Pacientes;

1.4.16.1.5.4. Usuários;

1.4.16.1.5.5. Notificações;

1.4.16.1.5.6. Prontuário;

1.4.16.1.6. Emissão de relatórios;

1.4.16.1.7. API de integração;

1.4.16.2. Administrador de unidade de saúde:

1.4.16.2.1. Acesso apenas aos dados da(s) sua(s) unidade(s) de saúde;

1.4.16.2.2. Dashboard;

1.4.16.2.3. Agenda;

1.4.16.2.4. Consultas (listagem e cadastro);

1.4.16.2.5. Configurações:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.16.2.5.1. Profissionais de saúde;
- 1.4.16.2.5.2. Pacientes;
- 1.4.16.2.5.3. Usuários;
- 1.4.16.2.5.4. Notificações;
- 1.4.16.2.5.5. Prontuário;
- 1.4.16.2.6. Emissão de relatórios;
- 1.4.16.2.7. API de integração;
- 1.4.16.3. Usuário executante (profissional de saúde):
 - 1.4.16.3.1. Acesso apenas aos dados do próprio profissional de saúde e consultas relacionadas;
 - 1.4.16.3.2. Dashboard;
 - 1.4.16.3.3. Agenda;
 - 1.4.16.3.4. Consultas (listagem e cadastro);
 - 1.4.16.3.5. Conversas;
 - 1.4.16.3.6. Configurações:
 - 1.4.16.3.6.1. Agenda;
 - 1.4.16.3.6.2. Pacientes;
 - 1.4.16.3.6.3. Prontuário;
 - 1.4.16.3.6.4. Certificado digital;
- 1.4.16.4. Usuário solicitante (paciente):
 - 1.4.16.4.1. Acesso apenas aos dados do próprio paciente e consultas relacionadas;
 - 1.4.16.4.2. Agenda;
 - 1.4.16.4.3. Consultas (listagem e cadastro);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.16.4.4. Documentos;
- 1.4.16.4.5. Conversas;
- 1.4.17. Deve possibilitar que o usuário do tipo solicitante (paciente) possa participar das teleconsultas sem necessidade de login no sistema, através do envio de links diretos ou alternativa equivalente. Os links devem poder ser enviados, minimamente, das seguintes formas:
 - 1.4.17.1. Por e-mail;
 - 1.4.17.2. Por mensagem de WhatsApp.
- 1.4.18. Deve permitir a realização de consultas entre médico e paciente, utilizando ambiente de vídeo chamada que pode ser acessado pelo próprio sistema de telemedicina / teleconsulta ou através de link direto, no caso dos pacientes.
- 1.4.19. O ambiente de vídeo chamada utilizado para as consultas deve atender aos seguintes requisitos:
 - 1.4.19.1. Acesso seguro criptografado baseado em WebRTC com SSL;
 - 1.4.19.2. Ambiente integrado ao próprio sistema de teleconsulta, não sendo permitido vídeo chamada com aplicação externa ao sistema;
 - 1.4.19.3. Acesso ao microfone de todos os participantes;
 - 1.4.19.4. Acesso à câmera de todos os participantes;
 - 1.4.19.5. Acesso ao alto-falante de todos os participantes;
 - 1.4.19.6. Permitir que cada participante desative e (re)ative seu microfone e câmera, de forma independente;
 - 1.4.19.7. Permitir alteração no lay-out básico da janela da vídeo-chamada (janela versátil com redimensionamento e reposicionamento);
 - 1.4.19.8. Disponibilizar chat de conversa (bate-papo);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.19.9. Permitir compartilhamento de tela;
- 1.4.19.10. Permitir efeitos de fundo, de forma a descaracterizar o ambiente em que o participante estiver, se ele assim o desejar.
- 1.4.20. Deve possibilitar o envio de notificações aos usuários, respeitando as necessidades de cada perfil de acesso, as quais poderão ser enviadas, minimamente, das seguintes formas:
 - 1.4.20.1. Pela própria interface do sistema, quando o usuário estiver logado;
 - 1.4.20.2. Por e-mail;
 - 1.4.20.3. Por mensagem de WhatsApp;
 - 1.4.20.4. As notificações aos usuários do tipo solicitante (paciente) devem poder contemplar, minimamente, as seguintes situações:
 - 1.4.20.4.1. Agendamento de consulta;
 - 1.4.20.4.2. Reagendamento;
 - 1.4.20.4.3. Cancelamento;
 - 1.4.20.4.4. Finalização;
 - 1.4.20.4.5. Lembrete (podendo ser configurada a quantidade e antecedência das notificações de lembretes).
 - 1.4.20.5. As notificações aos usuários do tipo solicitante (paciente) devem ser customizadas de acordo com os padrões definidos pela Secretaria Municipal de Saúde e ajustáveis pelos usuários com perfil para tal.
- 1.4.21. Deve possuir modelos de documentos pré-definidos para uso pelos profissionais de saúde durante o atendimento aos pacientes, os quais serão baseados nos padrões definidos pela Secretaria Municipal de Saúde, contemplando minimamente os seguintes modelos:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.21.1. Solicitações;
 - 1.4.21.2. Atestados;
 - 1.4.21.3. Prescrições;
 - 1.4.21.4. Orientações.
- 1.4.22. Deve possuir modelo de prontuário pré-definido para uso pelos profissionais de saúde durante o atendimento aos pacientes, o qual será baseado nos padrões definidos pela Secretaria Municipal de Saúde e ajustável pelos usuários com perfil para tal.
- 1.4.23. O modelo de prontuário servirá como modelo para o conceito de prontuário único de cada paciente, permitindo que o histórico do mesmo seja acessado em cada consulta, ressaltando-se aqui os cuidados com a privacidade das informações envolvidas.
- 1.4.24. Deve possuir uma função, que após a finalização da consulta, o profissional tenha a opção de imprimir toda a documentação oriunda da consulta, bem como opção de envio por e-mail ou diretamente por whatsapp. No caso de envio por whatsapp, deverá aparecer o número cadastrado para envio, bem como possibilitar a substituição deste número por outro que o paciente informe, ficando este número adicionado aos contatos do paciente. Entende-se por documentação, atestados, receitas, comprovantes de comparecimento, e demais documentos que possam ser gerados.
- 1.4.25. Deve possuir módulo de supervisão (dashboard), acessível de acordo com o perfil de cada usuário, o qual deve contemplar, minimamente:
- 1.4.25.1. Estatísticas gerais:
 - 1.4.25.1.1. Total de pacientes;
 - 1.4.25.1.2. Distribuição de pacientes por sexo;
 - 1.4.25.1.3. Novos pacientes no período recente;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.25.1.4. Tempo médio das consultas;
- 1.4.25.1.5. Consultas agendadas;
- 1.4.25.1.6. Consultas de retorno agendadas;
- 1.4.25.2. Gráfico estratificado de consultas;
- 1.4.25.3. Listagem de próximas consultas.
- 1.4.26. Deve possuir módulo de agenda, no qual se pode visualizar facilmente de forma gráfica, em formato de calendário, os agendamentos do sistema:
 - 1.4.26.1. Deve ser aberto, por padrão, no período atual, porém permitindo que o usuário escolha livremente e de forma simples outro período de pesquisa a seu critério.
 - 1.4.26.2. Deve permitir a visualização dos agendamentos em diversas escalas de tempo, minimamente, por dia, por semana e por mês.
 - 1.4.26.3. Deve possuir filtros por unidades de saúde e por profissional de saúde, quando aplicáveis, de acordo com o perfil de acesso dos usuários.
- 1.4.27. Deve possuir módulo de consultas, no qual se pode cadastrar e visualizar em formato de tabela, os agendamentos do sistema:
 - 1.4.27.1. Deve ser aberto, por padrão, com as consultas mais recentes a que o usuário tem acesso, porém permitindo a aplicação de filtros de pesquisa, de acordo com o perfil de acesso dos usuários, os quais devem contemplar minimamente os seguintes critérios:
 - 1.4.27.1.1. Data da consulta;
 - 1.4.27.1.2. Data da criação do registro;
 - 1.4.27.1.3. Data da atualização do registro;
 - 1.4.27.1.4. Paciente;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.27.1.5. Profissional de saúde;
 - 1.4.27.1.6. Especialidade;
 - 1.4.27.1.7. Unidade de saúde.
- 1.4.27.2. Os critérios citados devem poder ser utilizados em regras com operadores relacionais (igual, diferente, contém, não contém, maior, menor, etc., de acordo com a característica de cada critério) e as regras relacionadas devem poder ser combinadas entre si com operadores lógicos (e / ou), de forma a garantir flexibilidade de pesquisas.
- 1.4.27.3. O agendamento de consultas, bem como todos os cadastros em geral do sistema, devem poder ser utilizados indistintamente para consultas realizadas por vídeo chamada, como também para consultas presenciais, sem restrições.
- 1.4.28. Deve possuir módulo de cadastros, no qual se possa efetuar a configuração e parametrização dos itens mais comuns do sistema sem depender de fornecedor externo, o qual deve contemplar minimamente os seguintes sub-módulos:
- 1.4.28.1. Unidades de saúde: este cadastro que deve permitir, ao menos, a configuração dos seguintes atributos:
 - 1.4.28.1.1. Nome;
 - 1.4.28.1.2. CNPJ;
 - 1.4.28.1.3. Situação (ativo / inativo);
 - 1.4.28.1.4. Idioma;
 - 1.4.28.1.5. Antecedência mínima para agendamento de consultas (quando aplicável);
 - 1.4.28.1.6. Logotipo para documentos e e-mails;
 - 1.4.28.1.7. E-mail de contato;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.28.1.8. Telefone de contato;
- 1.4.28.1.9. Endereço completo;
- 1.4.28.1.10. Opções de parametrização visual no conceito white label.
- 1.4.28.2. Profissionais de saúde: este cadastro que deve permitir, ao menos, a configuração dos seguintes atributos:
 - 1.4.28.2.1. Unidade(s) de saúde;
 - 1.4.28.2.2. Nome;
 - 1.4.28.2.3. CPF e/ou CNPJ;
 - 1.4.28.2.4. Situação (ativo / inativo);
 - 1.4.28.2.5. Sexo;
 - 1.4.28.2.6. Data de nascimento;
 - 1.4.28.2.7. Foto;
 - 1.4.28.2.8. Imagem de assinatura;
 - 1.4.28.2.9. Idioma;
 - 1.4.28.2.10. Especialidades médicas;
 - 1.4.28.2.11. Antecedência mínima para agendamento, por especialidade;
 - 1.4.28.2.12. E-mail de contato;
 - 1.4.28.2.13. Telefone de contato;
 - 1.4.28.2.14. Endereço;
 - 1.4.28.2.15. Informações de redes sociais (pelo menos Instagram, LinkedIn, Facebook, X/Twitter e YouTube);
 - 1.4.28.2.16. Idiomas que atende em consulta;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.28.2.17. Conta bancária;
- 1.4.28.2.18. Perfil médico (formação, experiência profissional, doenças específicas tratadas, etc);
- 1.4.28.2.19. Possibilidade de deixar o perfil médico acessível ou não para os pacientes.
- 1.4.28.3. Pacientes: este cadastro que deve permitir, ao menos, a configuração dos seguintes atributos:
 - 1.4.28.3.1. Unidade de saúde;
 - 1.4.28.3.2. Nome;
 - 1.4.28.3.3. CPF;
 - 1.4.28.3.4. Cartão Nacional de Saúde;
 - 1.4.28.3.5. Sexo;
 - 1.4.28.3.6. Data de nascimento;
 - 1.4.28.3.7. Foto;
 - 1.4.28.3.8. Imagem de assinatura;
 - 1.4.28.3.9. Idioma;
 - 1.4.28.3.10. E-mail de contato;
 - 1.4.28.3.11. Telefone de contato;
 - 1.4.28.3.12. Endereço;
- 1.4.28.4. Usuários: este cadastro que deve permitir acesso às informações e alteração dos usuários do tipo “Profissional de saúde” e “Paciente”, e permitir também o cadastro de usuários com perfil de administração do sistema, para estes casos possibilitando, ao menos, a configuração dos seguintes atributos:
 - 1.4.28.4.1. Perfis de acesso;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.28.4.2. Unidade(s) de saúde (quando não for administrador geral);
- 1.4.28.4.3. Situação (ativo / inativo);
- 1.4.28.4.4. E-mail de contato;
- 1.4.28.5. Notificações: este sub-módulo deve permitir as seguintes configurações:
 - 1.4.28.5.1. Cadastro do conteúdo do rodapé das notificações enviadas por e-mail;
 - 1.4.28.5.2. Ativação / desativação dos meios de envio de notificações (e-mail, WhatsApp);
 - 1.4.28.5.3. Ativação / desativação e cadastro de templates de mensagens para cada uma das situações de notificação (agendamento de consulta, reagendamento, cancelamento, finalização, lembrete), bem como para cada um dos meios de envio de cada tipo de notificação (e-mail, WhatsApp);
 - 1.4.28.5.4. Para o caso de notificações de lembretes, devem poder ser configuradas a quantidade e a antecedência das notificações;
 - 1.4.28.5.5. Os templates de mensagem devem permitir o uso de parâmetros genéricos que serão preenchidos automaticamente com as informações relacionadas com cada cenário de notificação, minimamente devendo contemplar:
 - 1.4.28.5.5.1. Nome do paciente;
 - 1.4.28.5.5.2. Nome do profissional de saúde;
 - 1.4.28.5.5.3. Especialidade do profissional de saúde;
 - 1.4.28.5.5.4. Nome da unidade de saúde;
 - 1.4.28.5.5.5. Data e hora da consulta;



1.4.28.5.5.6. Link de acesso para a consulta.

1.4.29. Prontuário: Este sub-módulo deve permitir a visualização, cadastro e alteração de prontuário a ser utilizado nas consultas, conforme definições da Secretaria Municipal de Saúde:

1.4.29.1. O cadastro de prontuário deve permitir, apenas aos usuários habilitados, a criação e edição de seções com quantidade e rótulo livres, por exemplo, Anamnese, Exame físico, Diagnóstico, etc;

1.4.29.2. Dentro de cada seção do prontuário, deve ser possível cadastrar livremente os atributos que serão preenchidos, os quais devem contemplar minimamente os seguintes tipos de informação:

1.4.29.2.1. Texto curto (uma única linha);

1.4.29.2.2. Texto longo (múltiplas linhas);

1.4.29.2.3. Valor numérico;

1.4.29.2.4. Lista pré-definida com escolha única;

1.4.29.2.5. Lista pré-definida com escolha múltipla.

1.4.30. Cada um dos sub-módulos de cadastro que permitem a inclusão de uma quantidade extensa de registros (por exemplo, minimamente os cadastros de Unidades de saúde, Profissionais de saúde, Pacientes e Usuários), devem possibilitar a aplicação de filtros de pesquisa, de acordo com os atributos de cadastro de cada sub-módulo.

1.4.31. Os atributos de pesquisa de cada um dos sub-módulos de cadastro que possuem filtro devem poder ser utilizados em regras de filtragem com operadores relacionais (igual, diferente, contém, não contém, maior, menor, etc., de acordo com a característica de cada critério) e as regras relacionadas devem poder ser combinadas entre si com operadores lógicos (e / ou), de forma a garantir flexibilidade de pesquisas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.32. Cada um dos sub-módulos de cadastro com muitos registros a serem apresentados deve trazer o resultado paginado, para facilitar a visualização e agilizar o carregamento das informações.
- 1.4.33. A interface de cadastro deve informar o total de registros e a quantidade de registros por página, sendo que o usuário deve poder navegar entre as páginas e escolher a quantidade de registros a serem carregados por página.
- 1.4.34. O sistema deve garantir a visualização de, ao menos, 100 registros por página, sendo que o usuário pode definir quantidades menores, à sua escolha.
- 1.4.35. Deve possuir módulo de relatórios, acessível de acordo com o perfil de cada usuário, o qual deve contemplar, minimamente:
 - 1.4.35.1. Listagem de chamadas online (consultas em andamento), contemplando minimamente as seguintes informações:
 - 1.4.35.1.1. Quantidade de participantes;
 - 1.4.35.1.2. Listagem de participantes;
 - 1.4.35.1.3. Detalhes da consulta:
 - 1.4.35.1.3.1. Especialidade;
 - 1.4.35.1.3.2. Profissional de saúde;
 - 1.4.35.1.3.3. Paciente;
 - 1.4.35.1.3.4. Prontuário;
 - 1.4.35.1.3.5. Histórico;
 - 1.4.35.1.3.6. Dados da chamada, incluindo link da chamada;
 - 1.4.35.1.4. Listagem de e-mails enviados, contemplando minimamente as seguintes informações:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.35.1.4.1. Status (agendado, enviando, enviado, falha, etc.);
 - 1.4.35.1.4.2. Assunto;
 - 1.4.35.1.4.3. Destinatário;
 - 1.4.35.1.4.4. Tipo de destinatário (paciente, profissional de saúde, etc.);
 - 1.4.35.1.4.5. Conteúdo da mensagem;
 - 1.4.35.1.4.6. Data de criação;
 - 1.4.35.1.4.7. Data de envio.
- 1.4.35.1.5. Listagem de mensagens de WhatsApp enviadas, contemplando minimamente as seguintes informações:
- 1.4.35.1.5.1. Status (agendado, enviando, enviado, falha, etc.);
 - 1.4.35.1.5.2. Assunto;
 - 1.4.35.1.5.3. Destinatário;
 - 1.4.35.1.5.4. Tipo de destinatário (paciente, profissional de saúde, etc);
 - 1.4.35.1.5.5. Conteúdo da mensagem;
 - 1.4.35.1.5.6. Data de criação;
 - 1.4.35.1.5.7. Data de envio.
- 1.4.35.1.6. Cada uma das opções de relatório deve permitir a aplicação de filtros de pesquisa, de acordo com os atributos dos registros de cada relatório.
- 1.4.35.1.7. Os atributos de pesquisa de cada um dos submódulos de relatórios que possuem filtro devem poder ser utilizados em regras de filtragem com operadores relacionais (igual, diferente, contém,



não contém, maior, menor, etc., de acordo com a característica de cada critério) e as regras relacionadas devem poder ser combinadas entre si com operadores lógicos (e / ou), de forma a garantir flexibilidade de pesquisas.

1.4.35.1.8. Cada uma das opções de relatório com muitos registros a serem apresentados deve trazer o resultado paginado, para facilitar a visualização e agilizar o carregamento das informações. O relatório deve informar o total de registros e a quantidade de registros por página, sendo que o usuário deve poder navegar entre as páginas e escolher a quantidade de registros a serem carregados por página. O sistema deve garantir a visualização de, ao menos, 100 registros por página, sendo que o usuário pode definir quantidades menores, à sua escolha.

1.4.35.2. Deve disponibilizar API de integração que possibilite comunicação com sistemas externos, a qual deve contemplar as seguintes características:

1.4.35.2.1. Arquitetura cliente-servidor, onde a aplicação de telemedicina / teleconsulta assumirá o papel de servidor e o sistema externo assumirá o papel de cliente;

1.4.35.2.2. Acesso via protocolo HTTPS;

1.4.35.2.3. Comunicação baseada no padrão REST, sendo admitidos os seguintes verbos: GET, POST, PUT, DELETE, PATCH;

1.4.35.2.4. Autenticação de solicitação via chave de API, a qual pode ou não estar relacionada com uma ou mais unidades de saúde específicas;

1.4.35.2.5. Suportar, ao menos, 2 (duas) requisições por segundo;



- 1.4.35.3. Permitir, ao menos, as seguintes ações via API:
- 1.4.35.3.1. Obter uma listagem de especialidades médicas;
 - 1.4.35.3.2. Obter uma listagem de consultas;
 - 1.4.35.3.3. Obter as informações de uma consulta específica;
 - 1.4.35.3.4. Agendar uma consulta;
 - 1.4.35.3.5. Cancelar uma consulta;
 - 1.4.35.3.6. Obter uma listagem de pacientes;
 - 1.4.35.3.7. Obter as informações de um paciente específico;
 - 1.4.35.3.8. Cadastrar um paciente;
 - 1.4.35.3.9. Alterar as informações de um paciente;
 - 1.4.35.3.10. Obter uma listagem de profissionais de saúde;
 - 1.4.35.3.11. Obter as informações de um profissional de saúde específico;
 - 1.4.35.3.12. Cadastrar um profissional de saúde;
 - 1.4.35.3.13. Alterar as informações de um profissional de saúde;
 - 1.4.35.3.14. Verificar disponibilidade de agenda de um profissional de saúde;
 - 1.4.35.3.15. Obter uma listagem de unidades de saúde;
 - 1.4.35.3.16. Obter as informações de uma unidade de saúde específica;
 - 1.4.35.3.17. Cadastrar uma unidade de saúde;
 - 1.4.35.3.18. Alterar as informações de uma unidade de saúde;
 - 1.4.35.3.19. Obter uma listagem de usuários;
 - 1.4.35.3.20. Obter as informações de um usuário específico;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.35.3.21. Cadastrar um usuário;
- 1.4.35.3.22. Alterar as informações de um usuário;
- 1.4.35.3.23. Excluir um usuário.
- 1.4.35.4. Deve possibilitar a exportação de informações da base do sistema em arquivos em formato *.CSV, de forma a viabilizar a integração com o sistema de gestão de saúde da Contratante.